



Ministère

Chris Ward, ministre
Bernard J. Shapiro, sous-ministre

tion

Programme-cadre

AFFAIRES ET COMMERCE

Cycles intermédiaire
et supérieur
1987

Marketing

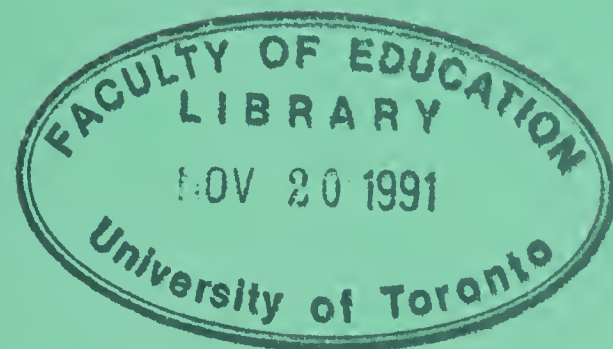
OHEC
373.19
09713
059DE/C-
C9-12
French
1987
Marketing

Codes des cours

La section de marketing du programme-cadre d'affaires et commerce comprend deux programmes : marketing et entreposage. Les deux programmes sont composés des cours suivants :

- Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT1F)
- Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT2F)
- Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT3F)
- Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT4F)
- Vente au détail, niveau général (CCD)
- Marketing, niveau général (CCO)
- Marketing, niveau avancé (CCO)
- Entreposage, niveau fondamental (CCE1F)
- Entreposage, niveau fondamental (CCE2F)
- Entreposage, niveau fondamental (CCE3F)
- Entreposage, niveau fondamental (CCE4F)

AFFAIRES ET COMMERCE



Marketing

- 1. Marketing, cycles
intermédiaire et supérieur**
- 2. Entreposage, cycles
intermédiaire et supérieur**



Table des matières

1. Programme de marketing

6	Introduction
6	Description du programme
8	Objectifs généraux
8	Méthodes d'enseignement
9	Évaluation du rendement des élèves
10	Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT1F)
10	Introduction
11	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
12	Unités d'étude et activités d'apprentissage
18	Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT2F)
18	Introduction
19	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
20	Unités d'étude et activités d'apprentissage
25	Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT3F)
25	Introduction
26	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
27	Unités d'étude et activités d'apprentissage
33	Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT4F)
33	Introduction
34	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
35	Unités d'étude et activités d'apprentissage
42	Vente au détail, niveau général (CCD)
42	Introduction
43	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
45	Unités d'étude et activités d'apprentissage
51	Marketing, niveau général (CCO)
51	Introduction
52	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
53	Unités d'étude et activités d'apprentissage
60	Marketing, niveau avancé (CCO)
60	Introduction
61	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
62	Unités d'étude et activités d'apprentissage

2. Programme d'entreposage

72	Introduction
72	Description du programme
73	Objectifs généraux
73	Méthodes d'enseignement
74	Évaluation du rendement des élèves
75	Entreposage, niveau fondamental (CCE1F)
75	Introduction
76	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
77	Unités d'étude et activités d'apprentissage
81	Entreposage, niveau fondamental (CCE2F)
81	Introduction
82	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
83	Unités d'étude et activités d'apprentissage
88	Entreposage, niveau fondamental (CCE3F)
88	Introduction
89	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
90	Unités d'étude et activités d'apprentissage
97	Entreposage, niveau fondamental (CCE4F)
97	Introduction
98	Méthodes d'enseignement et d'évaluation
99	Unités d'étude et activités d'apprentissage

1. Marketing

Introduction

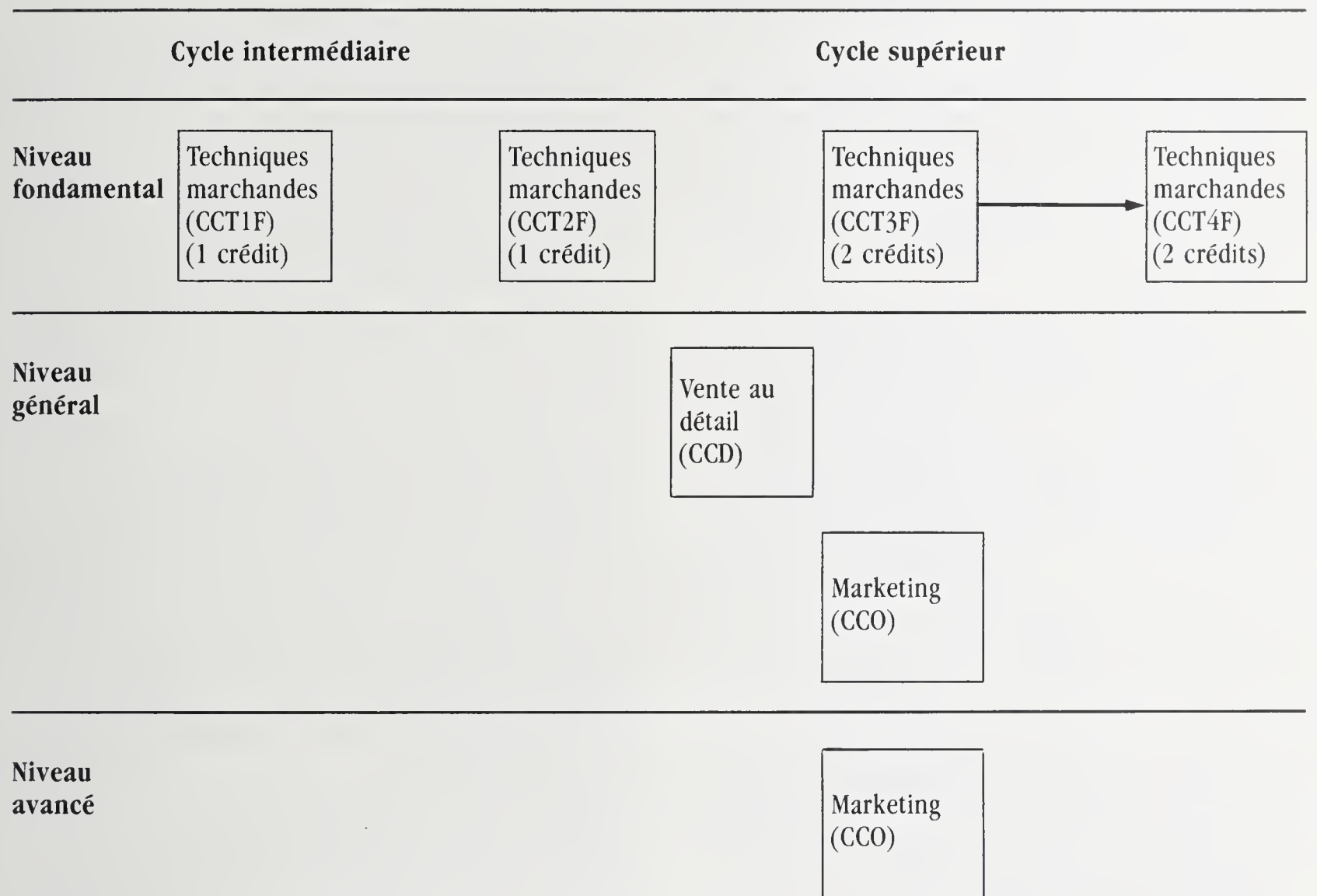
Description du programme

Le but principal du programme de marketing est de donner aux élèves l'occasion d'acquérir les techniques et les habiletés qui les aideront à faire une présentation plus efficace d'un produit, d'un service, d'une idée ou d'eux-mêmes dans un milieu d'affaires.

Les cours de techniques marchandes et de vente au détail de la présente section du programme-cadre se concentrent sur l'acquisition des qualifications nécessaires pour les débutants dans la profession. Étant donné que chaque secteur de l'industrie des techniques marchandes fournit son propre programme de formation, qui est particulier à son marché de la consommation et à son matériel, les composantes des cours touchant la préparation au travail et l'acquisition des compétences sont de nature plutôt générale. Le cours de marketing de niveau général insiste sur l'application pratique des éléments du marketing tandis que le cours de marketing de niveau avancé traite des questions de gestion touchant le marketing.

Comme le diagramme suivant l'indique, cette partie du programme-cadre d'affaires et commerce prévoit sept cours de marketing, pour lesquels les élèves peuvent obtenir un maximum de neuf crédits pour la composante scolaire. Ils pourront également obtenir des

crédits supplémentaires dans le cadre de programmes d'éducation coopérative, conformément au paragraphe 5.11 du document *Les écoles de l'Ontario aux cycles intermédiaire et supérieur*¹.



Remarque. — Les élèves ne peuvent obtenir à la fois un crédit pour le cours de marketing, niveau général et pour le cours de marketing, niveau avancé.

1. Ontario, ministère de l'Éducation. *Les écoles de l'Ontario aux cycles intermédiaire et supérieur. La préparation au diplôme d'études secondaires de l'Ontario, 1984* (Toronto, le ministère, 1983). Titre abrégé : *Les écoles de l'Ontario*.

Objectifs généraux

Les cours de marketing donneront aux élèves la possibilité :

- de comprendre les notions, les opérations et les techniques du marketing, de la vente au détail et des techniques marchandes;
- d'acquérir les qualifications en vente au détail, en techniques marchandes et en marketing nécessaires aux débutants dans la profession ou à ceux qui désirent poursuivre des études dans un établissement d'enseignement postsecondaire;
- de faire preuve de tact, de courtoisie et de diplomatie dans leurs relations avec les autres dans un milieu d'affaires;
- de démontrer les aptitudes aux relations interpersonnelles nécessaires à la réussite dans les activités de marketing, de techniques marchandes et de vente au détail;
- de respecter les valeurs et les attitudes de personnes issues de milieux culturels et sociaux différents;
- d'examiner les débouchés actuels sur le marché du travail et les cours de niveau postsecondaire offerts dans le domaine de la vente au détail, du marketing et des techniques marchandes;
- de développer des habitudes de travail efficaces et un sens de l'organisation;
- d'adopter un comportement responsable vis-à-vis des affaires;
- de comprendre le rôle primordial que jouent les consommateurs dans le processus du marketing;
- d'appliquer les notions et les habiletés se rapportant au marketing en s'engageant dans des activités scolaires ou communautaires.

Méthodes d'enseignement

Des méthodes générales d'enseignement se retrouvent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce. La présente section et les descriptions des cours qui suivent offrent plus de détails sur les méthodes d'enseignement s'appliquant au marketing.

Un programme scolaire de marketing ne devrait pas être isolé de la collectivité qu'il dessert. L'école, la population et les entreprises de la région sont susceptibles de faire bon usage des qualifications et de la compétence acquises par les élèves dans le cadre d'un

programme de marketing, de vente au détail ou de techniques marchandes. Les élèves peuvent en même temps profiter des occasions qui leur sont offertes de mettre leurs habiletés en pratique en appliquant des éléments du marketing dans leur école ou dans le milieu des affaires de la région.

La classe où se donnent les cours de marketing devrait refléter les notions enseignées dans le cadre du programme. Les étalages devraient être de qualité professionnelle et représenter à la fois des notions de marketing et des applications scolaires (sports, activités scolaires, magasin de l'école, etc.).

On devrait encourager les élèves à participer à des collectes de fonds et à des activités de bienfaisance pour l'école et la collectivité. On devrait également les inciter à soutenir et à promouvoir les moyens d'information et les services à la collectivité tout comme les projets des entreprises de la région.

Des activités reliées à la vente de pages publicitaires dans l'annuaire de l'école ou au travail dans un magasin de l'école peuvent servir à l'acquisition et à l'application de techniques de vente personnelles. L'organisation de la vente d'espaces publicitaires pourrait permettre aux élèves de travailler dans un territoire de vente précis, avec un quota déterminé, en utilisant une documentation de vente élaborée au préalable; des stimulants comme des commissions ou des récompenses pourraient servir à encourager les élèves dans ce travail.

Le magasin de l'école peut également fournir une expérience utile aux élèves inscrits aux cours de marketing, de techniques marchandes et de vente au détail. Les élèves des cours de vente au détail et de techniques marchandes pourront profiter de l'expérience, en exécutant des tâches comme la tenue journalière de la caisse, l'horaire du personnel, les achats, les étalages, la publicité, la promotion et le contrôle des stocks. Les élèves en marketing pourront tirer profit de l'utilisation de recherches en marketing, de l'élaboration de plans de marketing et de l'analyse de résultats de vente.

Les travaux écrits devront être conçus de façon à se rapprocher du genre de rédaction attendu dans les activités réelles de marketing, de vente au détail et de techniques marchandes. On incitera les élèves à utiliser un style propre au milieu d'affaires, à assumer un rôle précis, à rédiger des textes pour un public

particulier, à faire usage d'un langage clair et concis et à respecter un style ou une présentation appropriés. On donnera également aux élèves l'occasion de rédiger des curriculum vitae et des lettres de demande d'emploi pour des postes en marketing ou en techniques marchandes.

Une bonne communication orale contribue à la réussite dans le domaine du marketing. On encouragera les élèves à raffiner leur expression orale en travaillant en petits groupes où ils partageront leurs expériences, recevront de l'aide et utiliseront les remarques des autres pour s'améliorer et se perfectionner. L'enregistrement sur vidéo permet aux élèves d'évaluer leur propre rendement et de travailler au raffinement d'aspects particuliers de leurs exposés oraux (les techniques de vente, les aptitudes pour les entrevues d'emploi et la façon d'entretenir des relations efficaces avec le public, etc.).

On devrait songer à organiser une journée spéciale consacrée au marketing pour les élèves qui suivent un cours de techniques marchandes, de vente au détail ou de marketing. On pourrait aussi inviter des représentants du monde des affaires à traiter de questions reliées au marketing ou à présider des séminaires destinés à aider les élèves à faire le lien entre la théorie enseignée en classe et les attentes et les défis réels qui existent dans le domaine du marketing. Des membres du personnel de collèges d'arts appliqués et de technologie de la région ou des représentants d'organisations commerciales locales pourraient participer à cette initiative; un conférencier ou une conférencière d'honneur et un déjeuner pourraient également faire partie de l'événement.

Les élèves de tous les niveaux d'un programme de marketing peuvent participer aux défis et aux concours organisés par la Marketing Education Clubs of Canada Association (MECCA), l'Association d'éducation commerciale de l'Ontario (AECO) et les Jeunes Entreprises (JE) pour mettre leurs techniques de marketing en pratique et pour profiter du contact avec des élèves inscrits dans d'autres écoles.

Évaluation du rendement des élèves

On trouve des conseils d'ordre général sur l'évaluation du rendement des élèves dans la section *Politique de*

planification des programmes du programme-cadre d'affaires et commerce. Les recommandations données ci-dessous en matière d'évaluation s'appliquent à tous les cours de marketing. Des recommandations supplémentaires sur l'évaluation sont incluses dans la section sur les méthodes d'enseignement et d'évaluation de chaque cours de marketing.

Les enseignants devront expliquer clairement les modes d'évaluation au début de chaque cours. Tous les moyens utilisés pour évaluer les élèves devront refléter les objectifs des unités d'étude et des activités d'apprentissage indiquées dans la présente section du programme-cadre ainsi que les progrès réalisés par chaque élève de la classe.

Les enseignants soumettront régulièrement leurs élèves à des examens de façon à les encourager à perfectionner les habiletés et les techniques nécessaires pour réussir dans le milieu du marketing. Les enseignants devraient également inciter les élèves à participer à des auto-évaluations et à des évaluations faites par leurs camarades afin de cerner les domaines où ils doivent s'améliorer et de renforcer le développement de leurs habiletés.

En règle générale, une compréhension des éléments de marketing n'est utile que dans la mesure où les élèves peuvent les appliquer à des situations concrètes. L'évaluation du rendement des élèves devra donc porter principalement sur leur aptitude à mettre en pratique les éléments de marketing étudiés en classe. Étant donné l'aspect créatif et personnel de ce genre de travail, les élèves se sentiront menacés si leur rendement est évalué en fonction des normes professionnelles utilisées dans un environnement d'affaires réel. Afin d'éviter de gêner la créativité des élèves, les enseignants devraient évaluer avec soin le processus d'apprentissage de chacun, tout comme les attitudes et les habitudes de travail démontrées. On devra inciter les élèves à découvrir ce que l'on attend d'eux, puis à se fixer des délais et des normes de rendement pour répondre à ces objectifs. On tiendra compte des délais, des normes, du degré de responsabilité assumé ainsi que du travail accompli dans l'évaluation du rendement des élèves.

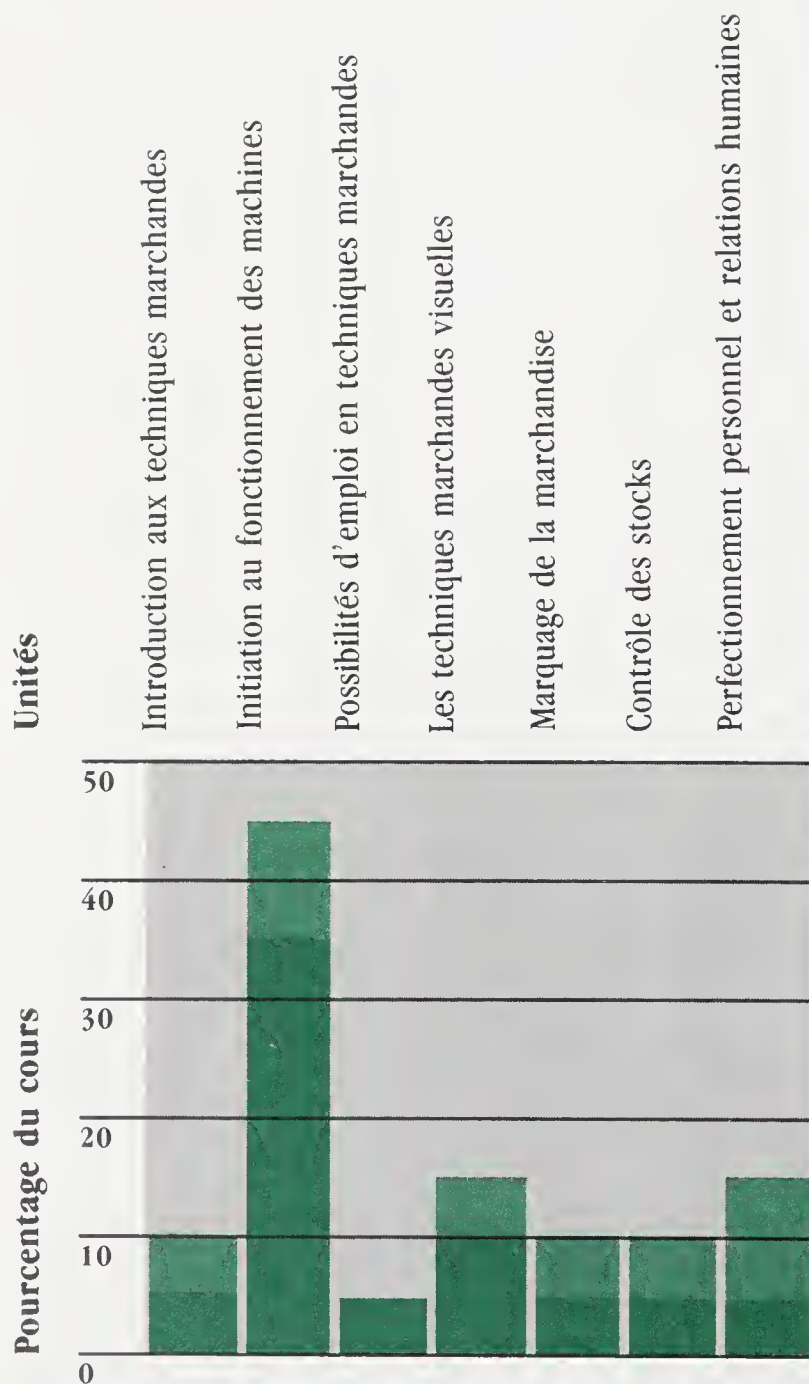
Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT1F)

Introduction

Ce cours de niveau fondamental du cycle intermédiaire offre aux élèves la possibilité d'étudier les techniques marchandes et d'acquérir les compétences pratiques nécessaires pour réussir dans le domaine. On indiquera quelles attitudes il convient d'adopter dans le milieu des affaires et quelles techniques sont les plus efficaces en matière de relations humaines. Les élèves auront l'occasion d'utiliser le matériel employé dans les installations du milieu des affaires. Les élèves peuvent obtenir un crédit pour la composante scolaire de ce cours. Aucun préalable n'est requis.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- de comprendre le rôle des techniques marchandes dans un environnement d'affaires;
- de reconnaître diverses activités de techniques marchandes tirées du milieu des affaires de leur région;
- d'acquérir une connaissance élémentaire des méthodes utilisées dans le domaine des techniques marchandes;
- d'appliquer des notions élémentaires d'arithmétique;
- d'utiliser correctement une calculatrice et un terminal au point de vente;
- de rendre la monnaie exacte;



- de comprendre l'importance de la courtoisie, du tact et de la diplomatie dans un environnement où se pratiquent les techniques marchandes;
- de faire preuve de tolérance et de compréhension à l'endroit des attitudes et des valeurs de personnes issues d'autres milieux culturels et sociaux;
- d'étudier les habitudes et les attitudes de travail personnelles nécessaires à la réussite dans le domaine des techniques marchandes.

Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours de techniques marchandes de niveau fondamental. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

Comme il se peut que plusieurs élèves n'aient jamais suivi de cours de commerce auparavant, on suggère aux enseignants d'aborder chaque unité de manière à aider les élèves à saisir la question précise qui est étudiée et à évaluer son effet dans un environnement d'affaires plus vaste. Par exemple, si on leur enseigne une façon particulière de placer la marchandise sur les tablettes, il sera important de leur faire comprendre qu'il faut disposer les articles de manière attrayante pour qu'ils se vendent et que l'entreprise fasse des profits. Les enseignants aideront également leurs élèves à comprendre le langage utilisé dans le milieu des affaires ou des techniques marchandes; ils devraient les inciter à dresser un glossaire en notant, après l'étude de chaque unité, les termes nouveaux rencontrés lors de l'exécution des travaux en groupe ou de la discussion en classe et à en faire régulièrement usage.

Les enseignants devraient saisir toutes les occasions qui se présentent pour aider leurs élèves à comprendre les objectifs de diverses entreprises et à reconnaître comment ceux qui œuvrent efficacement dans le domaine des techniques marchandes contribuent à la réussite de l'entreprise.

Les cours de techniques marchandes se prêtent bien aux travaux scolaires sous forme de projets. Les travaux devraient être courts et ne pas exiger une concentration trop prolongée sur chacun des sujets. On encouragera les élèves à travailler à des projets seuls et en petits groupes. Les enseignants s'efforceront d'aider chaque élève personnellement, et ce, pour chacun des projets, et ils profiteront de toutes les occasions pour offrir un renforcement positif aux élèves et pour les appuyer. Les élèves participeront à l'évaluation de leurs propres travaux et pourraient, en tant que membres d'un groupe peut-être, travailler avec l'enseignant ou l'enseignante à la définition des critères qui permettront d'établir le barème de correction des projets.

Tout au long du cours, les élèves devraient effectuer des exercices de révision et de rappel élaborés avec soin. Ils devraient également être soumis fréquemment à de courts tests et épreuves, sur les éléments des techniques marchandes. Durant tout le cours, les élèves devraient avoir l'occasion d'évaluer leur propre travail ainsi que celui des autres.

Le cours de techniques marchandes est essentiellement pratique et on devrait permettre aux élèves d'appliquer les éléments des techniques marchandes aussi souvent que possible. Par exemple, ils pourront faire des excursions sur le terrain pour examiner divers emplacements et aménagements de magasins, ou réaliser des études de cas pour démontrer l'application des éléments des techniques marchandes et des mécanismes de prévention du vol à l'étalage. En outre, ils pourront exécuter des jeux de rôles et des simulations pour renforcer l'importance des aptitudes à la communication et d'une compréhension des techniques marchandes. La MECCA (Marketing Education Clubs of Canada Association) et les JE (Jeunes Entreprises) offrent des programmes pouvant servir à donner aux élèves une expérience «réelle».

Les élèves seront peut-être impatients d'utiliser le matériel d'affaires dans un cadre de techniques marchandes. Les enseignants devront prendre soin de leur en expliquer le mode d'emploi et s'assurer qu'ils se servent des appareils de manière sûre et efficace et qu'ils acquièrent de bonnes habitudes et attitudes de travail.

On devrait constamment insister sur l'importance des habitudes et des attitudes de travail efficaces, et les passer en revue. Des films, des bandes magnétoscopiques, des jeux de rôles et des conférenciers invités fourniront aux élèves le côté réaliste dont ils ont besoin pour comprendre les objectifs des techniques marchandes et les aptitudes qui leur seront nécessaires pour réussir dans le domaine.

On incitera les élèves à planifier leurs travaux de façon à pouvoir faire un usage efficace de leur temps et de leur énergie. La planification et l'achèvement des projets feront partie du processus d'évaluation du rendement des élèves. Ceux-ci ne devraient pas avoir à subir un examen final pour ce cours et aucun projet ne devrait représenter un pourcentage important de la note globale. Des évaluations fréquentes de divers projets valant chacun cinq ou dix points refléteront mieux le travail des élèves.

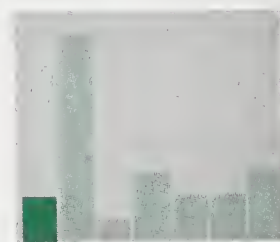
La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Introduction aux techniques marchandes	5 à 10 %
II. Initiation au fonctionnement des machines	35 à 45 %
III. Possibilités d'emploi en techniques marchandes	5 %
IV. Les techniques marchandes visuelles	10 à 15 %
V. Marquage de la marchandise	5 à 10 %
VI. Contrôle des stocks	5 à 10 %
VII. Perfectionnement personnel et relations humaines	5 à 15 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.



I. Introduction aux techniques marchandes

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront décrire diverses activités de techniques marchandes utilisées dans un commerce de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de tracer l'évolution de la vente au détail au Canada;
- de faire une liste des principaux établissements de vente au détail de la région;
- d'établir la différence entre les activités de marketing et de techniques marchandes;
- de dresser un glossaire des termes utilisés en techniques marchandes.

2. Les élèves devront tracer un diagramme illustrant les divers canaux de distribution.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer la raison d'être de chaque canal de distribution;
- d'indiquer les canaux de distribution particuliers à certains types de produits.

3. Les élèves devront rédiger une description d'une entreprise de services.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'exposer les différences entre une entreprise de services et une entreprise qui vend des produits;
- de reconnaître les entreprises de services de leur région.

4. Les élèves devront comprendre l'importance du profit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer le concept de profit;
- d'illustrer, au moyen du diagramme d'un canal de distribution, comment le prélèvement d'un profit fait grimper le prix des produits.

II. Initiation au fonctionnement des machines



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront connaître les pièces fonctionnelles fondamentales d'une calculatrice.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'utiliser une calculatrice tout en respectant les mesures de sécurité établies au préalable;
- d'utiliser le bon doigté sur toutes les touches et les pièces fonctionnelles d'une calculatrice;
- de faire des additions, soustractions, multiplications et divisions de nombres à un et à deux chiffres.

2. Les élèves devront se servir d'un terminal au point de vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de connaître les parties fondamentales d'un terminal au point de vente et leur emplacement sur diverses caisses enregistreuses;
- de décrire les mesures de sécurité à prendre lors de l'utilisation d'un terminal au point de vente;
- d'expliquer l'importance de l'utilisation d'un fonds de caisse;

- d'établir une liste d'articles taxables et une autre d'articles non taxables;
- d'ajouter la taxe aux articles taxables après avoir consulté un barème;
- de rendre la monnaie exacte;
- de préparer diverses factures en se servant correctement de la calculatrice et en écrivant lisiblement.

3. Les élèves devront nommer les types de commerces de détail qui utilisent des balances.

On donnera aux élèves la possibilité :

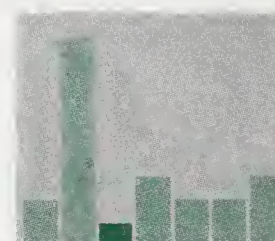
- d'expliquer pourquoi il est important de bien peser les articles;
- de nommer les parties fondamentales d'une balance;
- de peser divers articles dans le cadre d'une situation de travail simulée;
- de faire des exercices qui nécessitent l'utilisation d'un terminal au point de vente et d'une balance.

4. Les élèves devront se servir d'un ordinateur.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de nommer les parties et les touches de fonction fondamentales d'un ordinateur;
- de démontrer la façon correcte de mettre un ordinateur en marche et de l'arrêter;
- de charger et d'exécuter un programme d'application pour un commerce de détail.

III. Possibilités d'emploi en techniques marchandes



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront indiquer les diverses possibilités d'emploi pour débutants dans le domaine des techniques marchandes.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préparer une affiche ou un collage sur les possibilités d'emploi à l'aide des annonces parues dans les journaux;
- de dresser une liste des qualités et des caractéristiques que doit posséder un employé ou une employée dans le domaine des techniques marchandes.

2. Les élèves devront énumérer les habiletés nécessaires pour obtenir un emploi en tant que débutant ou débutante dans le domaine des techniques marchandes.

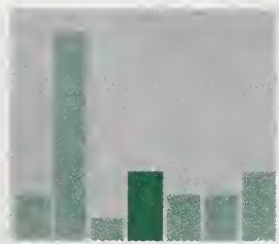
On donnera aux élèves la possibilité :

- de remplir un formulaire de demande d'emploi;
- de participer à une entrevue d'emploi fictive;
- d'évaluer le rendement des autres élèves dans des situations d'entrevue.

3. Les élèves devront découvrir les possibilités d'emploi pour débutants qui existent dans la région.

On donnera aux élèves la possibilité de préparer un tableau d'affichage des offres d'emploi.

IV. Les techniques marchandes visuelles



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront nommer au moins trois sortes d'étalage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire l'importance du caractère visuel des étalages pour les techniques marchandes;
- de concevoir un étalage intérieur ou extérieur;
- de décrire l'importance de l'emplacement de la marchandise dans la réalisation d'un étalage;
- de concevoir un étalage en bout d'allée, un étalage de comptoir et un étalage mural.

2. Les élèves devront dessiner ou construire au moins trois sortes d'agencements.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'examiner les étalages des marchands locaux;
- de dessiner les étalages en pyramide, en escaliers, en rayons, répétitifs et en zigzag.

3. Les élèves devront illustrer les principes qui sous-tendent l'aménagement des tablettes, des paniers, des gondoles et des présentoirs en bout d'allée.

On donnera aux élèves la possibilité :

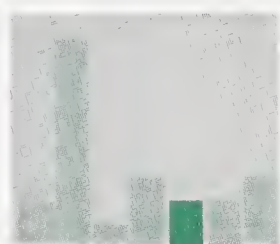
- de définir la méthode «premier entré, premier sorti» (PEPS);
- d'expliquer la façon de stocker les vêtements selon la couleur et la taille;
- d'expliquer l'importance de disposer les produits à l'avant des tablettes pour que ces dernières semblent bien remplies;
- de souligner l'importance des articles disposés au niveau des yeux.

4. Les élèves devront mettre en application les techniques de l'emballage-cadeau.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de faire le contrôle des stocks des articles servant aux emballages-cadeaux;
- de pouvoir utiliser efficacement des couleurs, des motifs et des rubans qui reflètent la saison.

V. Marquage de la marchandise



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront répertorier les méthodes courantes de marquage de la marchandise.

On donnera aux élèves la possibilité :

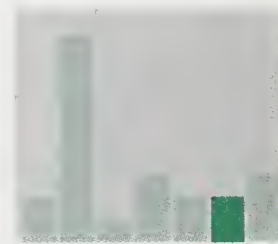
- de décrire le matériel utilisé pour marquer des marchandises;
- de démontrer la bonne façon d'utiliser le matériel de marquage;
- d'expliquer l'importance du codage électronique.

2. Les élèves devront nommer des méthodes de marquage efficaces pour divers types de marchandises.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'inventorier les avantages et les inconvénients d'appareils et de techniques de marquage variés;
- de choisir l'appareil de marquage convenant à des produits particuliers;
- de décrire les méthodes de marquage utilisées dans un grand magasin ou un supermarché de la région;
- de se servir efficacement d'au moins un appareil de marquage.

VI. Contrôle des stocks



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront calculer la quantité de marchandises supplémentaires qui doit être vendue pour compenser le coût d'un article volé.

On donnera aux élèves la possibilité de déterminer le coût supplémentaire des marchandises volées pour les consommateurs.

2. Les élèves devront indiquer les zones d'un magasin qui sont propices aux vols à l'étalage et recommander des mesures pour les prévenir.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de nommer les articles qui, selon eux, sont les plus susceptibles d'être volés et de déterminer par quel groupe d'âge;
- d'énumérer les divers appareils et techniques que les détaillants emploient pour réduire les pertes occasionnées par le vol à l'étalage (miroirs, chaînes, alarmes, etc.).

3. Les élèves devront énumérer les traits communs des voleurs à l'étalage.

4. Les élèves devront expliquer les conséquences du vol à l'étalage.

On donnera aux élèves la possibilité de décrire le rôle des poursuites judiciaires pour le vol à l'étalage.

VII. Perfectionnement personnel et relations humaines



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront énumérer les traits de caractère positifs qui sont nécessaires à la réussite dans le domaine des techniques marchandes (honnêteté, enthousiasme, confiance, obligeance, etc.).

2. Les élèves devront décrire les vêtements appropriés et ceux qui ne conviennent pas à une entrevue d'emploi et à des situations de travail précises.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de nommer des domaines des techniques marchandes qui peuvent nécessiter le port d'un certain type de vêtement pour des raisons de sécurité;
- de nommer certaines des techniques utilisées pour aider les personnes soumises à des exigences vestimentaires religieuses ou culturelles à s'adapter aux restrictions dans des domaines des techniques marchandes particuliers (le port d'un casque ou d'un turban par exemple).

3. Les élèves devront décrire l'importance de l'hygiène personnelle dans le commerce de détail.

On donnera aux élèves la possibilité de préparer une liste de contrôle des pratiques d'hygiène personnelle importantes.

4. Les élèves devront décrire l'importance des bonnes relations entre individus.

On donnera aux élèves la possibilité de préparer une liste de contrôle des méthodes de communication efficaces : être attentif aux besoins des clients; faire preuve de courtoisie, de tact et de diplomatie à l'égard des clients et des collègues de travail; s'exprimer clairement et avec concision.

5. Les élèves devront saisir l'importance de l'écoute active et de la rétroaction dans le processus de communication.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de pratiquer l'écoute active et la rétroaction;
- de faire un jeu de rôle pour illustrer des situations d'écoute active et de rétroaction entre un vendeur ou une vendeuse et son client ou sa cliente.

6. Les élèves devront élaborer des solutions à des problèmes que posent les relations humaines dans le milieu de travail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'évaluer les effets de l'absentéisme et des retards sur la productivité du milieu de travail;
- d'expliquer comment le fait d'entretenir de bonnes relations avec les clients, les employeurs et les collègues de travail peut contribuer à une hausse de la productivité et de la marge de profit;
- de faire preuve de tolérance et de compréhension à l'égard de l'importance que certaines personnes accordent à leurs valeurs et à leurs attitudes culturelles ou religieuses.

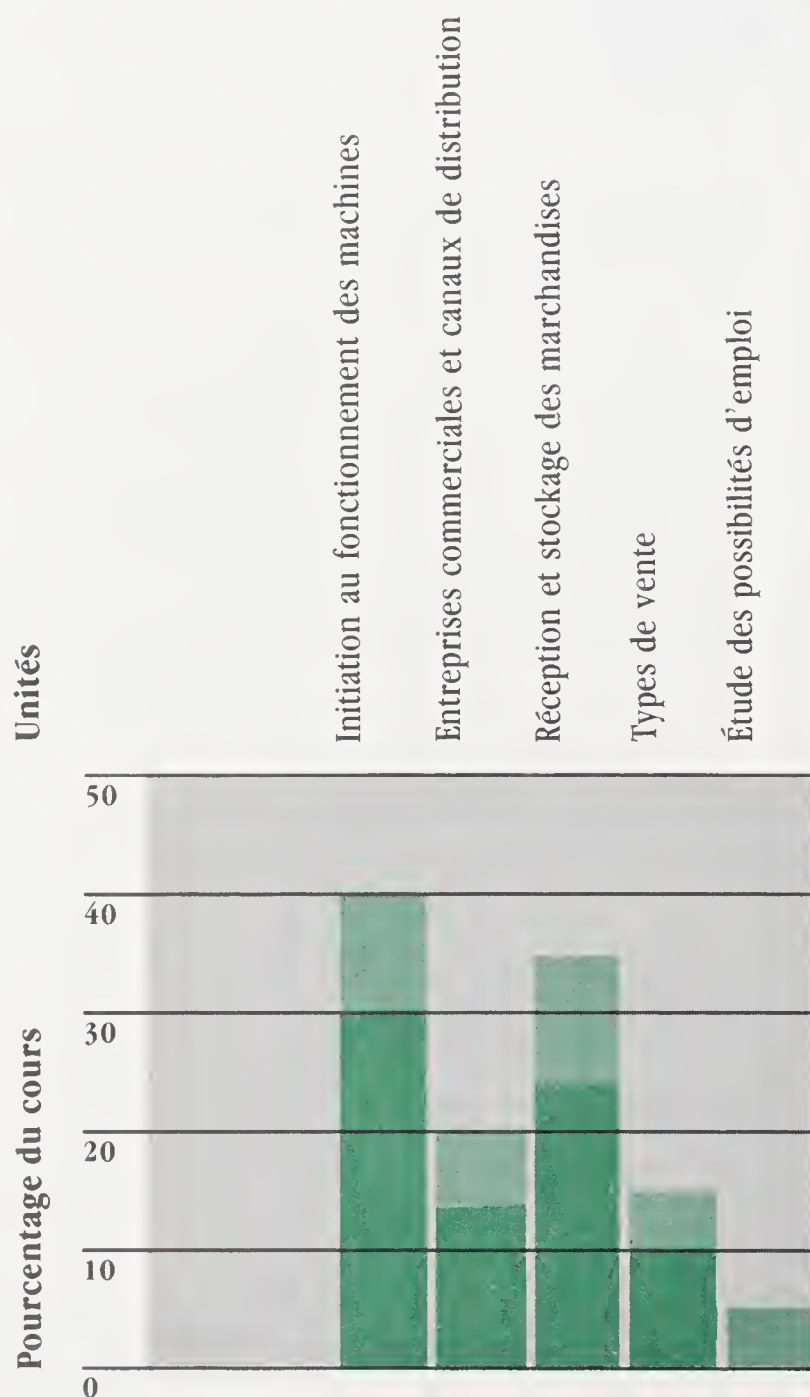
Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT2F)

Introduction

Ce cours de niveau fondamental du cycle intermédiaire offre aux élèves la possibilité d'acquérir et de mettre en application les habiletés et les attitudes qui sont nécessaires pour réussir dans le domaine des techniques marchandes. On indiquera quelles attitudes il convient d'adopter dans le milieu des affaires et quelles techniques sont les plus efficaces en matière de relations humaines. Les élèves auront l'occasion d'utiliser le matériel des techniques marchandes dans un contexte réel. Les élèves peuvent obtenir un crédit pour ce cours. Aucun préalable n'est requis.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- d'étudier l'application des éléments des techniques marchandes dans le milieu d'affaires de leur région;
- d'étudier la façon de procéder pour recevoir, vérifier et marquer des marchandises dans un contexte de techniques marchandes;
- d'appliquer des notions et des méthodes élémentaires de techniques marchandes;
- d'appliquer des notions élémentaires d'arithmétique à des activités de techniques marchandes;
- d'utiliser correctement une calculatrice, un terminal au point de vente et un ordinateur dans un contexte de techniques marchandes;



- de tenir une caisse et de rendre la monnaie exacte;
- de faire preuve de courtoisie, de tact et de diplomatie à l'égard des valeurs et des attitudes de personnes issues d'autres milieux culturels et sociaux;
- de s'exercer à adopter des attitudes et des habitudes de travail personnelles efficaces et de reconnaître leur importance pour réussir dans le domaine des techniques marchandes.

Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours de techniques marchandes de niveau fondamental. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

On encouragera les élèves à avoir confiance en leur capacité de remplir des fonctions se rapportant aux techniques marchandes. Les enseignants veilleront à transmettre le contenu obligatoire de ce cours en petites unités et à adopter une approche pratique plutôt que théorique. On devra donc proposer aux élèves des activités où ils seront amenés à accomplir des tâches de techniques marchandes courantes. On pourra alors leur demander d'évaluer les résultats de leur travail ainsi que d'indiquer et de réviser les aspects théoriques qu'ils auront appris en les appliquant. Les enseignants mettront l'accent sur les réussites des élèves et leur offriront des renforcements positifs fréquents.

Les élèves continueront à utiliser et à mettre à jour leur glossaire des techniques marchandes. Celui-ci les aidera à développer des aptitudes à écrire, à lire, à écouter et à s'exprimer.

Afin de favoriser la compréhension des applications des techniques marchandes, il est important d'organiser des sorties sur le terrain et des simulations et d'utiliser les modèles de jeux de rôles fournis par la MECCA, l'AECO et les JE.

Les enseignants peuvent établir une méthode d'évaluation nécessitant l'utilisation de registres par les élèves. On pourrait demander aux élèves d'y indiquer chacune des activités à accomplir, d'en préciser la durée et d'ajouter des commentaires sur la réussite ou l'échec de l'activité, sur la façon dont ils ont appliqué les principes et les méthodes étudiés de même que leurs aptitudes aux relations interpersonnelles et les méthodes de travail prescrites. Les enseignants disposeraient alors d'un rapport quotidien à partir duquel ils pourraient établir une partie importante de l'évaluation finale du rendement des élèves. Cet instrument leur permettrait du même coup de déterminer quels élèves ont besoin d'une aide particulière et d'évaluer les progrès accomplis par les élèves dans divers domaines. De courts tests et épreuves constituent également de bons moyens d'évaluer le rendement des élèves.

La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

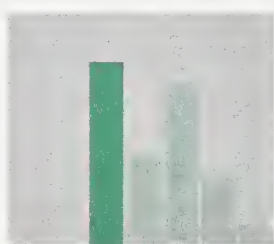
Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Initiation au fonctionnement des machines	30 à 40 %
II. Entreprises commerciales et canaux de distribution	15 à 20 %
III. Réception et stockage des marchandises	25 à 35 %
IV. Types de vente	10 à 15 %
V. Étude des possibilités d'emploi	5 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.

I. Initiation au fonctionnement des machines



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront faire des additions, soustractions et multiplications de nombres à un et à deux chiffres à l'aide d'une calculatrice.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de connaître et d'employer le bon doigté;
- d'utiliser les touches de mémoire de la calculatrice;
- de vérifier les opérations effectuées et de corriger les erreurs;
- d'expliquer comment entretenir correctement une calculatrice;
- d'utiliser une calculatrice avec célérité et efficacité.

2. Les élèves devront se servir efficacement d'un terminal au point de vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de nommer les diverses parties d'un terminal au point de vente;
- de changer la date, la bande et le ruban d'un terminal au point de vente;
- de décrire les mesures de sécurité à prendre lors de l'utilisation d'un terminal au point de vente;
- d'enregistrer des opérations au comptant et à crédit;
- d'enregistrer correctement une opération de vente et une transaction de crédit, à l'aide d'une imprimante à carte de crédit;
- d'interpréter correctement les renseignements imprimés sur le reçu;
- de calculer correctement la taxe de vente en utilisant les touches de vente et d'exemption de taxe;
- d'indiquer les marchandises qui sont taxables et celles qui ne le sont pas;
- d'utiliser correctement des tableaux d'exemption de la taxe de vente.

3. Les élèves devront rendre la monnaie exacte à un comptoir de vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de rendre la monnaie en utilisant la méthode du calcul mental ou la touche du montant offert par le client ou la cliente;
- d'indiquer la somme nécessaire pour acheter un rouleau de chacune des différentes pièces de monnaie;
- de faire les rouleaux de pièces de monnaie et de préparer l'argent pour un dépôt bancaire.

4. Les élèves devront faire la vérification des reçus d'un terminal au point de vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire la façon correcte de procéder à la réception et à la préparation d'un fonds de caisse;
- de faire un relevé de solde de caisse.

5. Les élèves devront utiliser correctement une balance.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de nommer les diverses parties d'une balance;
- d'expliquer pourquoi la pesée des marchandises est essentielle à un contrôle efficace des coûts;
- d'expliquer pourquoi la pesée des marchandises est importante pour la rentabilité d'un magasin;
- de peser diverses marchandises.

6. Les élèves devront démontrer comment se servir efficacement d'un ordinateur en accomplissant des tâches de techniques marchandes.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire les mesures de sécurité nécessaires à l'utilisation efficace d'un ordinateur;
- de nommer les parties importantes d'un ordinateur;
- de charger et d'exécuter un logiciel simple conçu pour le commerce de détail.

II. Entreprises commerciales et canaux de distribution



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront nommer divers types d'entreprise commerciale.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire les principales caractéristiques d'une entreprise à propriétaire unique, d'une société en nom collectif, d'une société par actions et d'une concession;
- de dresser un tableau des avantages et des inconvénients de chacun de ces types d'entreprise commerciale;
- de dessiner une carte des commerces de la région et d'y indiquer divers types d'entreprise commerciale;
- d'indiquer les avantages et les inconvénients que comporte pour les clients chaque type d'entreprise commerciale.

2. Les élèves devront faire preuve d'une bonne compréhension du vocabulaire des techniques marchandes.

On donnera aux élèves la possibilité d'employer correctement les termes suivants : conditionnement, vente en gros, entrepôt, promotion des ventes, publicité et vente au détail.

3. Les élèves devront expliquer l'importance du profit en affaires.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire comment les employés contribuent aux profits d'un ou d'une propriétaire de magasin;
- d'expliquer l'importance de l'emplacement et de l'apparence d'un magasin pour les profits d'un commerce en particulier.

4. Les élèves devront dresser un tableau de divers canaux de distribution.

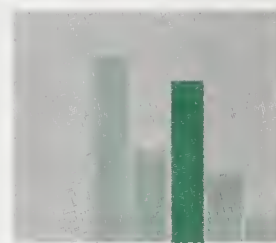
On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer quel canal de distribution conviendrait le mieux à certains types de produits.

5. Les élèves devront énumérer plusieurs méthodes de distribution (par exemple, le marketing en une étape, en deux étapes et en trois étapes).

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire le rapport qui existe entre la notion de valeur ajoutée et le conditionnement sous forme de portions individuelles de marchandises en vrac;
- de nommer les lois qui régissent le conditionnement des denrées périssables et des marchandises non périssables.

III. Réception et stockage des marchandises



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront traiter les formulaires utilisés pour la réception et la vérification des marchandises.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer, à l'aide d'un diagramme de cheminement, les étapes du processus de distribution, de la réception des marchandises à leur entreposage;
- de remplir des bons de commande, des factures et des reçus d'expédition;
- d'expliquer pourquoi il est essentiel de remplir ces formulaires avec précision.

2. Les élèves devront décrire plusieurs méthodes de vérification des marchandises (directe, à l'aveuglette, au hasard, etc.).

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire l'utilisation des méthodes de vérification électronique;
- de remplir les formulaires de vérification des marchandises;
- de vérifier les fournitures qui arrivent à l'école.

3. Les élèves devront faire une démonstration de la bonne façon de soulever, de transporter et de déposer des objets lourds.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer les parties du corps qui devraient être utilisées dans le transport d'objets lourds.

4. Les élèves devront indiquer les façons de procéder qui sont conformes au code d'éthique régissant la réception et la vérification de marchandises.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir les termes *insuffisance* et *excédent* de marchandises;
- de préparer des factures qui illustrent la façon d'indiquer un excédent, une insuffisance ou un envoi erroné de marchandises.

5. Les élèves devront utiliser les méthodes courantes de marquage de la marchandise.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de nommer les différentes parties de chaque type d'appareil de marquage;
- de décrire les méthodes de marquage les plus efficaces pour des marchandises précises;
- d'indiquer les endroits qui conviennent au marquage des prix;
- de dresser une liste des appareils de marquage utilisés par les entreprises locales ainsi que des endroits où les prix sont marqués.

6. Les élèves devront décrire les méthodes courantes d'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer en quoi consiste la méthode «premier entré, premier sorti» (PEPS) dans l'entreposage;
- d'expliquer en quoi consiste la méthode «dernier entré, premier sorti» (DEPS) dans l'entreposage;
- de reconnaître les divers symboles qui indiquent qu'une marchandise est périssable, fragile, corrosive ou inflammable;
- de décrire les méthodes d'emballage qui conviennent aux marchandises périssables, fragiles, corrosives ou inflammables;
- d'expliquer à quoi servent le code universel des produits ainsi que les codes sur les produits textiles et les codes électroniques;
- de décrire diverses mesures de sécurité à prendre pour l'entreposage de marchandises coûteuses.

IV. Types de vente



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront décrire les caractéristiques nécessaires pour réussir dans le domaine de la vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer l'importance de l'aptitude aux relations interpersonnelles;
- de reconnaître l'importance des attitudes et des habitudes de travail efficaces;
- de décrire la façon d'effectuer de la prospection par téléphone, du porte à porte et de la vente par correspondance;
- de nommer des produits qui sont vendus par téléphone, de porte à porte et par correspondance.

2. Les élèves devront jouer divers scénarios de vente.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer les avantages et les inconvénients de divers scénarios de vente.

3. Les élèves devront emballer de la marchandise correctement.

On donnera aux élèves la possibilité de nommer divers matériaux servant à emballer de la marchandise.

V. Étude des possibilités d'emploi



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront dresser une liste des possibilités d'emploi dans le milieu des affaires de leur région.

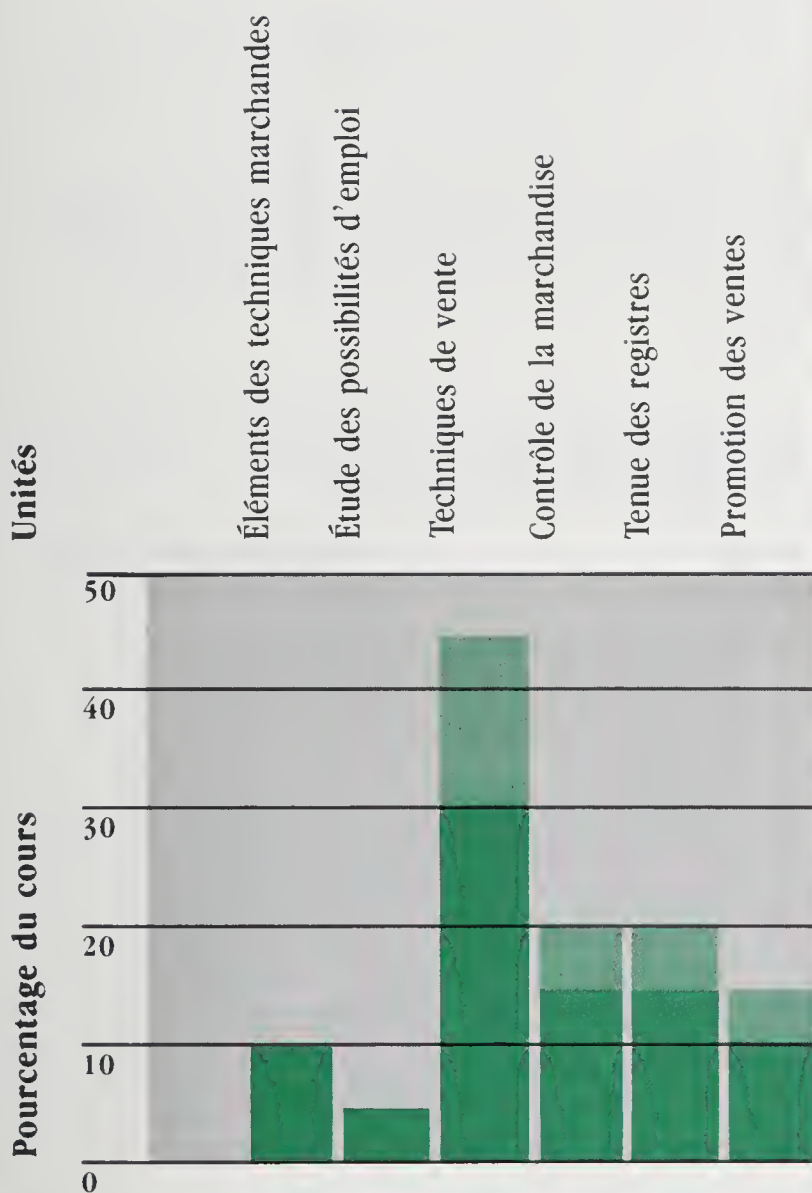
On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer les habiletés et les aptitudes requises;
- de dresser une liste de leurs propres habiletés et aptitudes;
- d'indiquer le genre de travail qu'ils aimeraient faire;
- d'indiquer le genre de travail qu'ils se sentent capables de faire;
- de préparer une fiche de renseignements personnels à conserver dans leur portefeuille qui les aidera à remplir un formulaire de demande d'emploi.

2. Les élèves devront démontrer des aptitudes à la recherche d'emploi.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préparer un court curriculum vitae et une lettre de demande d'emploi;
- de simuler une entrevue avec un employeur ou une employeuse;
- de remplir divers formulaires de demande d'emploi.



Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT3F)

Introduction

Ce cours de niveau fondamental du cycle supérieur offre aux élèves la possibilité de mettre en application les aptitudes nécessaires pour travailler dans un magasin de détail. Ils auront l'occasion de déterminer et d'appliquer les méthodes appropriées pour travailler à un comptoir de vente, rendre la monnaie exacte, placer la marchandise sur les tablettes et traiter avec les clients. Ils mettront également en pratique des attitudes de travail efficaces et des aptitudes aux relations interpersonnelles et auront l'occasion de se servir du matériel qu'ils sont susceptibles d'utiliser dans le cadre d'un emploi dans le domaine de la vente au détail. Les élèves peuvent obtenir un maximum de deux crédits pour la composante scolaire de ce cours. Aucun préalable n'est requis.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- d'étudier et d'appliquer certaines méthodes d'exploitation d'un magasin, dont le contrôle des stocks, la fixation des prix et la tenue des registres;
- d'appliquer les méthodes de réception, de vérification et de marquage des produits dans un commerce de détail;
- de s'exercer à l'utilisation d'une calculatrice, d'un terminal au point de vente et d'un ordinateur;
- d'effectuer des tâches courantes reliées à l'utilisation d'une caisse enregistreuse et de rendre la monnaie exacte;

- de faire preuve de courtoisie, de tact et de diplomatie et de respecter les valeurs et les attitudes de personnes issues d'autres milieux culturels ou sociaux;
- d'acquérir des habitudes et des attitudes de travail personnelles efficaces et de reconnaître leur importance pour réussir dans le domaine des techniques marchandes;
- d'étudier les possibilités d'emploi dans le domaine des techniques marchandes;
- d'acquérir les aptitudes nécessaires pour faire une demande d'emploi dans le domaine des techniques marchandes, d'y obtenir un poste et de le conserver.

Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours de techniques marchandes de niveau fondamental. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

Il sera opportun d'insister constamment sur l'application des éléments des techniques marchandes par le biais de la participation aux programmes de la MECCA, de l'AECO et des JE. On devra également inciter les élèves inscrits à ce cours de techniques marchandes à mettre en pratique leur compréhension du sujet en prenant part à des stages en milieu de travail et à des programmes d'éducation coopérative. Les enseignants devraient communiquer avec des membres du milieu des affaires pour les amener à prendre conscience que les situations de travail réelles permettent aux élèves d'appliquer les notions apprises en classe dans un environnement où une personne autre que l'enseignant ou l'enseignante peut superviser leur travail.

Il est important que l'enseignant ou l'enseignante maintienne un contact régulier avec l'élève stagiaire afin de lui fournir le soutien et le renforcement essentiels à un bon apprentissage. Les élèves ne devraient pas se sentir isolés au travail. En outre, ils devraient comprendre que la réussite ou l'échec de leur cours de techniques marchandes n'est pas tributaire du résultat obtenu lors d'un stage de travail

particulier. Les enseignants insisteront sur le fait qu'une expérience de travail ou d'éducation coopérative constitue une autre façon d'appliquer les notions étudiées en classe et devrait être considérée comme un autre type d'apprentissage.

Les élèves continueront à développer et à améliorer leurs aptitudes à la communication, ainsi qu'à utiliser et à mettre à jour leur glossaire de termes d'affaires et de techniques marchandes. Enfin, ils s'engageront dans des activités d'écoute, d'expression orale, de rédaction et de lecture semblables à celles auxquelles ils seront exposés dans leur milieu de travail.

Les méthodes d'évaluation du rendement des élèves établies pour les cours de techniques marchandes précédents devront être maintenues. Toutefois, on appuiera davantage sur l'habileté des élèves à exécuter seuls les tâches qui leur sont assignées et à fournir le rendement que l'on attend d'eux et qui aura été déterminé à l'avance.

La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

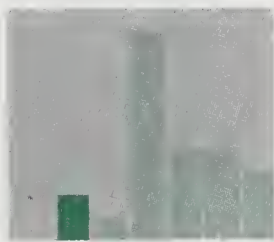
Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Éléments des techniques marchandes	10 %
II. Étude des possibilités d'emploi	5 %
III. Techniques de vente	30 à 45 %
IV. Contrôle de la marchandise	15 à 20 %
V. Tenue des registres	15 à 20 %
VI. Promotion des ventes	10 à 15 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.

I. Éléments des techniques marchandes



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront définir l'effet de l'offre et de la demande sur le prix d'un produit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'illustrer l'effet de l'offre et de la demande par des jeux de rôles, des études de cas et des simulations;
- de tracer une courbe simple d'offre et de demande.

2. Les élèves devront dresser un tableau des principaux types d'entreprise commerciale et y inscrire les avantages et les inconvénients majeurs de chacun d'eux.

On donnera aux élèves la possibilité de visiter des magasins représentatifs de chacun des types d'entreprise commerciale en vue d'en déterminer les avantages et les inconvénients.

3. Les élèves devront repérer, sur une carte de leur région, des entreprises à propriétaire unique, des sociétés en nom collectif, des chaînes locales, des chaînes nationales et des concessions.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer les avantages et les inconvénients de leur emplacement particulier dans la collectivité.

4. Les élèves devront énumérer les avantages et les inconvénients de divers plans d'aménagement de magasin.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de dessiner divers plans d'aménagement de magasin;
- d'indiquer quels plans d'aménagement conviennent à des types particuliers de magasin de détail.

II. Étude des possibilités d'emploi



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront répertorier les possibilités d'emploi dans le domaine des techniques marchandes.

On donnera aux élèves la possibilité de découvrir le plus d'offres d'emploi possible et d'afficher sur un tableau des annonces de journaux, des listes d'emploi et tout autre document sur le sujet.

2. Les élèves devront indiquer les étapes à suivre pour faire une demande d'emploi.

On donnera aux élèves la possibilité :

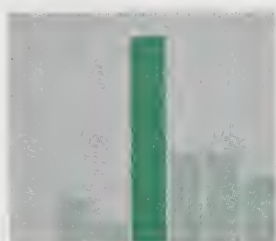
- de préparer ou de mettre à jour une fiche de données à conserver dans leur portefeuille qui les aidera à remplir les formulaires de demande d'emploi;
- de déterminer jusqu'à quel point leurs compétences et leur expérience scolaire les qualifient pour occuper des emplois particuliers annoncés dans le journal de la région;
- de préparer un curriculum vitae simple;
- de remplir des formulaires de demande d'emploi en utilisant leur fiche de données;
- de s'exercer aux techniques d'entrevue.

3. Les élèves devront exposer l'importance de l'apparence des personnes qui travaillent dans un magasin de détail.

On donnera aux élèves la possibilité d'élaborer une liste de contrôle des exigences touchant la tenue vestimentaire et l'hygiène.

4. Les élèves devront repérer diverses ressources offertes aux gens qui sont à la recherche d'un emploi (annonces de journaux, bureaux de placement, agences gouvernementales ou sociales, amis et membres de la famille qui détiennent un emploi, etc.).

III. Techniques de vente



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront décrire les étapes principales d'une vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de simuler des situations de vente avec d'autres membres de la classe;
- d'évaluer leur propre rendement ainsi que celui de leurs camarades engagés dans des simulations de vente;
- d'interroger des vendeurs afin de cerner les aspects importants pour réussir dans le domaine;
- de préparer des exposés de vente pour divers produits.

2. Les élèves devront décrire différents modes de comportement des clients.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de simuler des situations de vente mettant en scène des clients hésitants, pressés, bien informés et incertains;
- de préparer des exposés de vente conçus pour mettre à l'aise chacun de ces types de client.

3. Les élèves devront concevoir une simulation de vente qui nécessite l'utilisation de toutes les fonctions d'un terminal au point de vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de démontrer avec précision la façon d'utiliser les touches principales : articles multiples, aucune vente, porter au compte, échange, remboursement;
- d'utiliser le bon doigté et de s'assurer de l'exactitude de la transaction;
- d'obtenir un rapport de fin de journée à un terminal au point de vente.

4. Les élèves devront préparer le fonds de caisse d'un terminal au point de vente.

On donnera aux élèves la possibilité de préparer des fonds de caisse pour la cafétéria et le magasin scolaire.

5. Les élèves devront remplir un rapport de tenue de caisse précis.

On donnera aux élèves la possibilité d'inscrire le chiffre des ventes et le solde sur un rapport de tenue de caisse.

6. Les élèves devront enregistrer les ventes et rendre la monnaie exacte.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de résoudre des problèmes causés par de la monnaie inexacte remise à un client ou à une cliente;
- de rendre la monnaie en devises canadiennes et américaines;
- d'utiliser avec précision les fonctions de taux de change courant, de valeur nominale, de prime et d'escompte que comportent les terminaux au point de vente.

7. Les élèves devront remplir des factures de façon exacte et lisible.

On donnera aux élèves la possibilité d'établir des factures pour les ateliers de l'école (restaurant, atelier automobile, coiffure, etc.).

8. Les élèves devront procéder correctement à l'enregistrement des achats effectués avec une carte de crédit et à l'établissement des notes de crédit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de répertorier les principales cartes de crédit utilisées;
- d'établir la marche à suivre pour traiter les achats par carte de crédit;
- d'exposer la marche à suivre pour vérifier la validité d'une carte de crédit;
- d'utiliser correctement des termes comme date d'expiration, signature, dossier de crédit en souffrance;
- d'expliquer le processus de vérification utilisé pour déterminer si une carte a été volée, si elle est échue ou si le compte est en souffrance;
- d'utiliser une imprimante à carte de crédit;
- de remplir avec exactitude et lisiblement le formulaire de crédit.

9. Les élèves devront exposer les techniques téléphoniques fondamentales utilisées dans le milieu de la vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de se servir correctement d'un annuaire téléphonique;
- d'énumérer les règles de l'utilisation efficace du téléphone;
- d'interroger des représentants du milieu des affaires afin de déterminer la façon appropriée d'utiliser le téléphone;
- de simuler des conversations téléphoniques en vue d'apprendre à s'exprimer de manière claire, brève et polie.

10. Les élèves devront faire la différence entre la prise de commandes au téléphone et la prospection téléphonique.

11. Les élèves devront exposer le code d'éthique qui régit le domaine des techniques marchandes.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer l'application du code d'éthique qui régit le domaine des techniques marchandes;
- de décrire des tactiques de vente à prix d'appel pour attirer les clients vers un produit plus coûteux, la vente pyramidale et la publicité trompeuse;
- de consulter le code criminel pour découvrir les sanctions que ces pratiques peuvent entraîner.

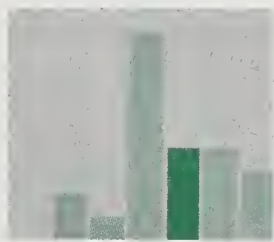
12. Les élèves devront rédiger une définition d'emploi pour chacun des postes d'exploitation d'un magasin scolaire, d'une cafétéria ou d'une aire de réception.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préparer un organigramme de tous les postes de responsabilité;
- de tenir l'inventaire et les registres financiers de manière précise;
- de préparer des fonds de caisse et des dépôts bancaires.

13. Les élèves devront exposer les avantages de la vente en consignation pour les détaillants.

IV. Contrôle de la marchandise



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront comprendre l'importance que revêt le maintien de stocks suffisants et équilibrés.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer quels genres de stocks on tient selon les saisons;
- de réaliser un schéma illustrant les stades du cycle de vie d'un produit ou d'un service.

2. Les élèves devront décrire diverses méthodes de contrôle des stocks pour un commerce de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'effectuer le contrôle des stocks à l'aide d'un logiciel;
- d'appliquer une méthode de contrôle des stocks de détail à l'approvisionnement et au contrôle des stocks d'un magasin scolaire ou d'un entrepôt.

3. Les élèves devront appliquer diverses méthodes de contrôle des stocks pour un commerce de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préparer des bordereaux de réception;
- de marquer les stocks en vue de la vente;
- d'entreposer la marchandise.

4. Les élèves devront donner la signification du code universel de produits (CUP) et le relier à la notion d'informatisation du marquage et de la lecture des prix.
5. Les élèves devront expliquer les causes et les conséquences du vol à l'étalage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire les mesures de sécurité employées dans les commerces de détail de la région;
- de suggérer des moyens que peuvent adopter clients et employeurs pour prévenir le vol à l'étalage.

V. Tenue des registres



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront expliquer l'importance d'un système de tenue des registres.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer les problèmes que peut occasionner une mauvaise tenue des registres.

2. Les élèves devront effectuer les opérations fondamentales reliées à la tenue des registres.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer le mouvement des stocks et de tenir un solde courant sur une fiche de stock;
- d'utiliser un logiciel pour tenir l'inventaire;
- de préparer des bordereaux de dépôt et de tenir des registres bancaires exacts;
- de préparer des reçus de caisse et de tenir des registres exacts des ventes quotidiennes.

3. Les élèves devront nommer les procédés de réception fondamentaux qui sont utilisés dans un commerce de détail.

On donnera aux élèves la possibilité de dessiner un graphique simple du mouvement des produits, de la réception à la vente.

VI. Promotion des ventes



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront comprendre le but de la publicité.

On donnera aux élèves la possibilité de décrire divers types de moyens publicitaires dont l'installation de sonorisation de l'école, les tableaux d'affichage et les annonces dans l'annuaire de l'école.

2. Les élèves devront énumérer les principaux types de publicité.

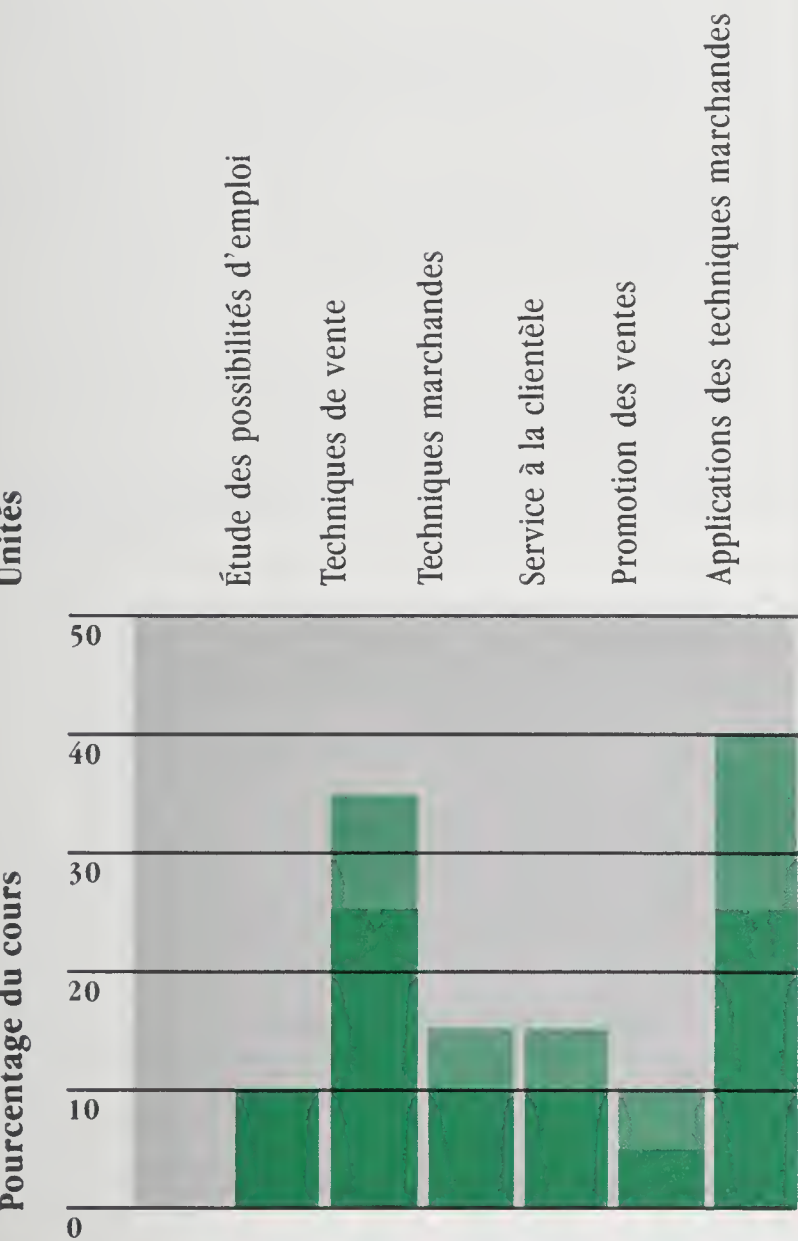
On donnera aux élèves la possibilité d'examiner l'efficacité de divers types d'annonces : annonces imprimées dans les journaux, panneaux extérieurs, messages télévisés, publipostage.

3. Les élèves devront décrire diverses techniques de promotion des ventes comme les foires commerciales, le matériel de publicité au point de vente, les concours, les primes, les échantillons, les coupons-rabais.

4. Les élèves devront élaborer des critères pour la réalisation d'enseignes ou de mises en page efficaces.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de visiter des fabricants d'enseignes de la région;
- de préparer une enseigne pour annoncer un événement scolaire spécial ou une promotion.



Techniques marchandes, niveau fondamental (CCT4F)

Introduction

Ce cours de niveau fondamental du cycle supérieur offre aux élèves la possibilité de reconnaître les attitudes et habitudes ainsi que les connaissances théoriques et pratiques qu'il faut posséder pour bien accomplir les tâches inhérentes au travail dans un magasin de détail. Il leur permettra en outre de s'exercer à utiliser diverses techniques de vente. On étudiera les possibilités d'emploi et les élèves appliqueront des techniques de demande d'emploi et d'entrevue. Ils peuvent obtenir un maximum de deux crédits pour la composante scolaire de ce cours et doivent avoir obtenu au préalable un crédit en techniques marchandes de niveau fondamental du cycle supérieur.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- de mettre en pratique certaines méthodes d'exploitation d'un magasin, dont le contrôle des stocks, la fixation des prix, la tenue des registres, la vente et le traitement des questions de la clientèle;
- d'appliquer les principes de la publicité, du conditionnement, de la fixation des prix et de la promotion des ventes dans un commerce de détail;
- de s'exercer à l'utilisation d'une calculatrice, d'un terminal au point de vente et d'un ordinateur;
- d'effectuer des tâches courantes reliées à l'utilisation d'une caisse-enregistreuse et de rendre la monnaie exacte;

- de faire preuve de courtoisie, de tact et de diplomatie et de respecter les valeurs et les attitudes de personnes issues d'autres milieux culturels ou sociaux;
- d'acquérir des habitudes et des attitudes de travail personnelles efficaces et de reconnaître leur importance pour réussir dans le domaine des techniques marchandes;
- d'étudier les possibilités d'emploi dans le domaine des techniques marchandes.

Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours de techniques marchandes de niveau fondamental. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

On devrait consacrer une quantité de temps considérable à l'application des principes étudiés en classe à des activités réelles de techniques marchandes. On encouragera les élèves à évaluer les capacités qu'ils possèdent pour accomplir certaines tâches courantes reliées aux techniques marchandes, puis à les noter afin de pouvoir s'en servir dans leur recherche d'un emploi. Les enseignants profiteront de toutes les occasions possibles pour rassurer les élèves manquant de confiance en leurs capacités et les aideront à étudier les offres d'emploi qui conviennent à leurs aptitudes particulières. À cet égard, les jeux de rôles et les enregistrements magnétoscopiques de situations d'entrevue seront fort utiles aux élèves; la préparation d'une fiche de données à conserver dans leur portefeuille et contenant tous les renseignements dont ils auront besoin pour remplir des formulaires de demande d'emploi leur servira également.

Il est extrêmement important dans le présent programme que les élèves s'exercent à utiliser du matériel de bureau. On devra saisir toutes les occasions possibles pour les inciter à évaluer leur rendement quand ils se servent d'une calculatrice, d'un terminal au point de vente et d'un ordinateur, puis à se fixer des buts pour leur amélioration et à travailler en ce sens.

Tous les travaux devraient permettre aux élèves de mettre en application leur capacité de bien communiquer et d'entretenir de bonnes relations interpersonnelles dans un milieu de techniques marchandes.

L'éducation coopérative, les stages en milieu de travail et la participation aux programmes de la MECCA, de l'AECO et des JE pourront aider les élèves qui suivent ce cours à faire la transition entre l'école et le marché du travail.

Les méthodes d'évaluation du rendement des élèves établies pour les cours de techniques marchandes précédents seront maintenues; on s'attendra toutefois à ce que les élèves exécutent de façon indépendante et responsable les tâches qui leur seront attribuées, qu'ils jouent un rôle de plus en plus important dans l'établissement des critères de rendement et qu'ils répondent à des objectifs de rendement prédéterminés.

La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

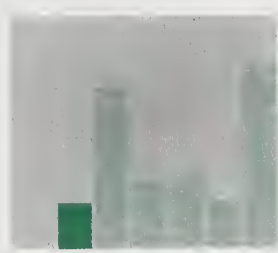
Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Étude des possibilités d'emploi	10 %
II. Techniques de vente	25 à 35 %
III. Techniques marchandes	10 à 15 %
IV. Service à la clientèle	10 à 15 %
V. Promotion des ventes	5 à 10 %
VI. Applications des techniques marchandes	25 à 40 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.

I. Étude des possibilités d'emploi



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront répertorier les possibilités d'emploi offertes dans le domaine des techniques marchandes.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire les compétences nécessaires pour chaque poste;
- de déterminer les compétences qu'ils possèdent pour chaque poste.

2. Les élèves devront découvrir les ressources dont ils disposent pour leur quête d'un emploi.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de comprendre l'importance des annonces publiées dans les journaux, des listes de postes d'Emploi et Immigration Canada, des services d'orientation scolaire ainsi que des amis et des membres de la famille qui détiennent un emploi;
- d'afficher sur un tableau de la classe des renseignements importants pour ceux qui sont à la recherche d'un emploi.

3. Les élèves devront trouver des possibilités d'emploi non conventionnelles.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire l'importance de l'égalité des chances d'emploi;

- d'interroger des personnes engagées dans des domaines d'emploi non conventionnels.

4. Les élèves devront faire les démarches que supposent les demandes d'emploi.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de remplir divers formulaires de demande d'emploi;
- de rédiger ou de mettre à jour leur curriculum vitae;
- de rédiger une lettre de demande d'emploi;
- de faire un résumé des facteurs dont ils devront tenir compte en se préparant à une entrevue (le temps requis pour se rendre à l'entrevue, la tenue vestimentaire appropriée, le besoin d'un repos suffisant avant l'entrevue, la préparation d'une fiche de données, la préparation de réponses aux questions qui pourraient être posées, etc.);
- de s'exercer aux techniques d'entrevue.

5. Les élèves devront décrire le but des examens de pré-embauchage.

On donnera aux élèves la possibilité de faire divers examens de pré-embauchage types.

6. Les élèves devront énumérer certaines des raisons pour lesquelles des demandes d'emploi peuvent échouer.

7. Les élèves devront répertorier les attributs d'un bon employé ou d'une bonne employée.

On donnera aux élèves la possibilité de dresser une liste des principaux motifs de congédiement.

8. Les élèves devront expliquer l'importance de l'aptitude aux relations interpersonnelles au travail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de trouver des occasions de faire preuve de bonnes aptitudes aux relations interpersonnelles dans le milieu scolaire;
- d'énumérer les facteurs qui sapent le moral (les commérages, la tricherie, l'absence d'esprit d'équipe, etc.).

II. Techniques de vente



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront faire la distinction entre les désirs et les besoins des consommateurs.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer divers désirs et besoins, puis de les associer à des produits particuliers;
- de reconnaître les motifs dominants qui poussent divers clients à l'achat.

2. Les élèves devront énumérer les sources de renseignements sur les produits.

On donnera aux élèves la possibilité de préparer un tableau d'affichage présentant du matériel d'emballage, des étiquettes, des échantillons, des brochures, des rapports sur la consommation et des annonces qui pourraient aider les consommateurs à faire un choix judicieux.

3. Les élèves devront exposer l'importance des activités de vente pour l'économie régionale et nationale.

4. Les élèves devront expliquer pourquoi il est important que les employés comprennent les principes de fonctionnement du magasin, ses services et sa publicité.

On donnera aux élèves la possibilité d'étudier les principes de fonctionnement de magasins de la région.

5. Les élèves devront énumérer les composantes principales d'un exposé de vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de saisir l'importance des clients dans un commerce de détail;
- de décrire les attitudes que les bons employés d'un commerce de détail doivent avoir à l'endroit des clients;
- d'énumérer les différentes méthodes de vente;
- de décrire pourquoi il est important de ne pas stéréotyper les clients éventuels (homme/femme, journalier/professionnel, jeune/âgé, etc.);
- d'expliquer en quoi il est important de déterminer les désirs et les besoins des clients;
- de simuler des exposés de vente et d'évaluer leur propre présentation ainsi que celles de leurs camarades;
- d'énumérer les facteurs révélant que le client ou la cliente s'est laissé(e) séduire par un exposé de vente.

6. Les élèves devront expliquer l'importance de l'apparence, du langage et de l'attitude d'un vendeur ou d'une vendeuse lors d'un exposé de vente.

7. Les élèves devront énumérer les principales objections à une vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de discuter des objections soulevées par les clients au sujet du prix, du fabricant, du produit, du vendeur ou de la vendeuse et de l'achat immédiat (par opposition à la réflexion avant d'acheter);
- d'énumérer des réponses appropriées à diverses objections;
- de faire la distinction entre une objection et une excuse.

8. Les élèves devront énumérer diverses façons de conclure une vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de saisir combien il importe de choisir le bon moment;
- de s'exercer à conclure la vente de différentes façons (supposition, vente conditionnelle, premier acheteur ou première acheteuse, dernière chance, etc.).

9. Les élèves devront énumérer diverses façons d'augmenter les ventes.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'exposer l'importance de la vente de produits de remplacement;
- de résumer les avantages que représente la vente de produits de remplacement pour le magasin, les vendeurs et les clients.

III. Techniques marchandes



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront revoir et expliquer l'importance d'un bon système de tenue des registres.

On donnera aux élèves la possibilité d'expliquer l'application de la tenue de registres aux ventes, aux achats, au contrôle des stocks, au coût des marchandises vendues ainsi qu'aux profits et pertes.

2. Les élèves devront utiliser correctement des formulaires de demande d'approvisionnement et des bons de commande.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les diverses parties de chacun de ces documents;
- de tenir des fiches d'inventaire au moyen d'un solde courant;
- de faire un diagramme montrant le mouvement des stocks d'un magasin;
- d'utiliser un logiciel pour tenir l'inventaire.

3. Les élèves devront préparer un état des résultats simple.

On donnera aux élèves la possibilité d'expliquer l'utilisation que les gestionnaires font d'un état des résultats.

4. Les élèves devront énumérer les principales étapes de la réception des marchandises dans un commerce de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préparer un graphique ou un diagramme des étapes de réception des marchandises dans divers commerces de détail;
- de recevoir de la marchandise dans un magasin scolaire ou à la cafétéria.

5. Les élèves devront retracer l'utilisation des principaux formulaires de réception (bons de commande, bordereaux d'expédition, bordereaux de réception, fiches d'inventaire).

6. Les élèves devront nommer les méthodes de vérification de la marchandise.

On donnera aux élèves la possibilité d'appliquer les méthodes de vérification directe, à l'aveuglette et au hasard.

7. Les élèves devront définir des termes comme marque du distributeur, marque nationale et produit générique.

On donnera aux élèves la possibilité de tracer un graphique illustrant les différences de prix, de qualité et de fiabilité de chacune des marques d'un produit particulier.

8. Les élèves devront énumérer les composantes d'un bon emballage.

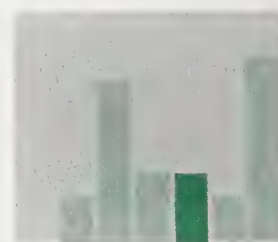
On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les parties d'une étiquette bien réalisée;
- de définir divers systèmes de codage;
- d'expliquer l'utilisation de divers types d'emballage employés dans une variété de produits.

9. Les élèves devront décrire l'utilisation du code universel de produits.

On donnera aux élèves la possibilité de se rendre dans un supermarché et d'y trouver des exemples d'utilisation du code universel de produits.

IV. Service à la clientèle



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront découvrir les méthodes qu'utilisent les détaillants pour traiter les demandes de crédit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de nommer diverses cartes de crédit ayant cours actuellement;
- de remplir des formulaires types de demande de crédit;
- de considérer les risques éventuels reliés à l'utilisation d'une carte de crédit;
- de définir la façon dont les limites de crédit sont établies.

2. Les élèves devront expliquer l'utilité d'un formulaire de vente à crédit en trois feuillets.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'en nommer les différentes sections et d'en exposer l'utilité;
- de retracer les étapes de traitement d'une vente à crédit.

-
3. Les élèves devront recenser les étapes que suivent les détaillants pour traiter avec les clients qui ne paient pas leurs comptes en souffrance.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer le rôle du service de crédit;
- d'appliquer des intérêts aux comptes en souffrance;
- de définir le rôle d'une agence de recouvrement.

4. Les élèves devront décrire l'utilité des contrats de vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de nommer les exigences juridiques reliées aux contrats de vente;
- d'exposer les droits et les obligations des clients et des détaillants après la signature d'un contrat;
- de faire la distinction entre une garantie totale et une garantie.

5. Les élèves devront énumérer les problèmes que peuvent occasionner l'échange et le remboursement de marchandises retournées.

On donnera aux élèves la possibilité de répertorier diverses politiques en ce qui a trait au retour ou à l'échange de marchandises.

6. Les élèves devront indiquer les méthodes de vérification de la propriété et des droits de rétention de la marchandise mise en vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire les procédés de recherche de titres;
- de nommer diverses pratiques de protection des consommateurs.

7. Les élèves devront nommer diverses pratiques conformes et non conformes au code d'éthique qui régit le commerce auxquelles les consommateurs et les détaillants peuvent avoir recours.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'exposer l'importance de la présentation fidèle de la marchandise, de sa valeur, de sa qualité, de son usage et de sa garantie;
- de décrire des pratiques comme les guerres de prix, l'utilisation d'articles d'appel, le libelle, la calomnie, la diffamation et la copie.

8. Les élèves devront préparer un manuel sur la conduite que doivent avoir les employés du magasin scolaire.

On donnera aux élèves la possibilité de faire un exposé sur la place qu'occupe la courtoisie dans les rapports avec collègues de travail et clients, sur la loyauté envers son employeur ou employeuse et sur le respect des règlements du magasin.

9. Les élèves devront décrire les effets et les conséquences du vol à l'étalage sur les détaillants et les consommateurs.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les sanctions reliées au vol à l'étalage;
- de nommer diverses mesures de contrôle que prennent les détaillants pour prévenir le vol à l'étalage;
- d'exposer la responsabilité qui incombe aux employés pour prévenir le vol à l'étalage.

V. Promotion des ventes



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront indiquer les divers usages que l'on fait des études de marché dans le domaine des techniques marchandes.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'examiner un rapport d'étude de marché;
- de décrire certaines des méthodes employées pour effectuer des études de marché (sondages, observations, expériences, etc.);
- de rédiger un questionnaire visant à découvrir les tendances relatives à certains produits ou à certaines attitudes.

2. Les élèves devront déterminer les divers supports publicitaires auxquels ont recours les marchands locaux.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'interroger certains détaillants de la région afin de connaître les supports publicitaires qu'ils emploient et les motifs de ces préférences;
- de classer divers types de marchandises en fonction des supports publicitaires les plus couramment employés.

3. Les élèves devront indiquer les avantages et les inconvénients de divers types de publicité.

On donnera aux élèves la possibilité d'interroger leurs parents, amis ou connaissances pour reconnaître les avantages ou les inconvénients de certaines annonces publicitaires.

4. Les élèves devront créer une annonce pour le magasin scolaire ou pour une activité particulière de l'école.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'évaluer l'effet de diverses annonces tirées d'une sélection de médias représentative;
- de rédiger, de réviser et de relire des annonces types;
- d'utiliser un logiciel d'infographie pour composer une annonce.

VI. Applications des techniques marchandes



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront énumérer les attributs personnels essentiels à la réussite au travail.
2. Les élèves devront participer à des activités de techniques marchandes conçues pour répondre aux objectifs d'apprentissage d'un programme de techniques marchandes.
3. Les élèves devront tenir un registre quotidien du nombre d'heures de travail, des activités exécutées et de l'évaluation des enseignants et des élèves.
4. Les élèves devront faire correctement les calculs requis par les applications des techniques marchandes.
5. Les élèves devront remplir correctement tous les formulaires nécessaires.
6. Les élèves devront réussir à éviter toutes les causes d'erreur courantes (le manque de lisibilité, de soin et d'attention, etc.).

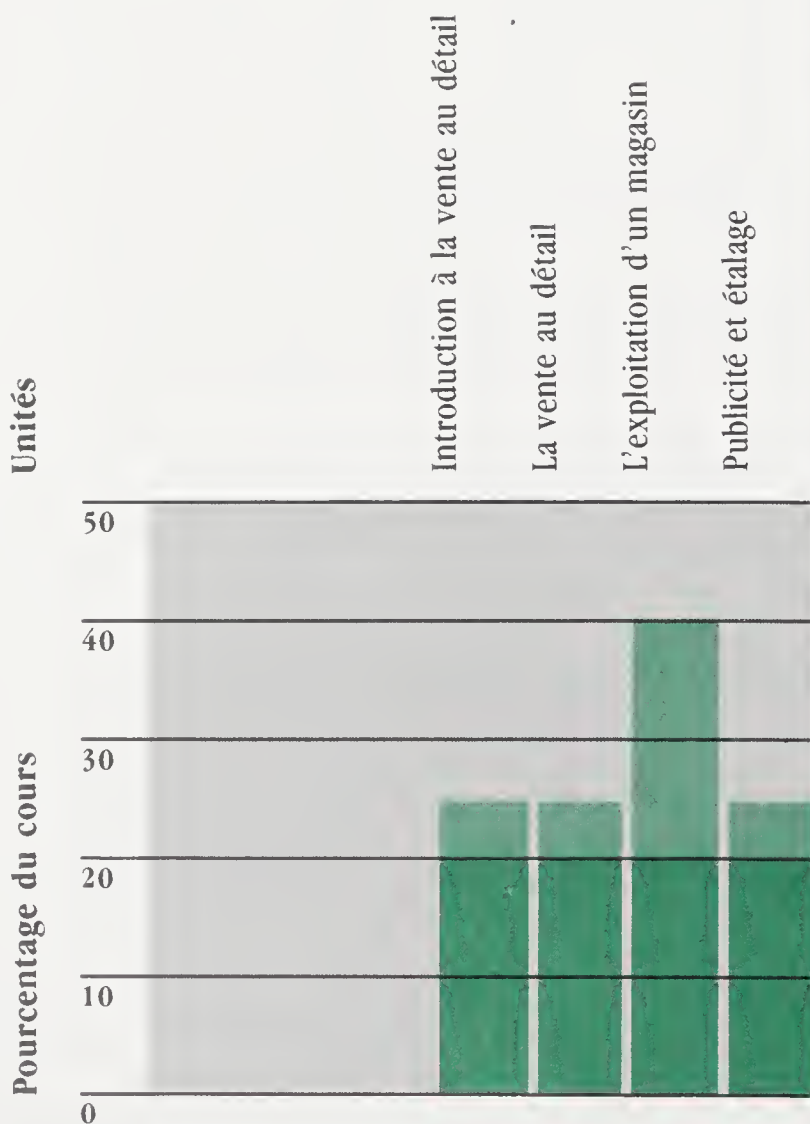
Vente au détail, niveau général (CCD)

Introduction

Ce cours de niveau général offert au cycle intermédiaire ou supérieur aidera les élèves à acquérir et à appliquer les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'obtention d'un emploi en tant que débutant dans l'industrie de la vente au détail. Les élèves étudieront et réaliseront des tâches courantes et des activités d'exploitation propres à un magasin de détail. Ils peuvent obtenir un maximum d'un crédit pour la composante scolaire de ce cours. Aucun préalable n'est requis.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- de se familiariser avec la terminologie et les pratiques de la vente au détail;
- de comprendre les besoins et les désirs des clients;
- de comprendre et d'appliquer le code d'éthique qui régit le commerce;
- d'appliquer des habitudes et des attitudes de travail ainsi que des aptitudes aux relations interpersonnelles efficaces dans un environnement de vente au détail;
- de faire preuve de courtoisie, de tact et de diplomatie et de respecter les valeurs et les attitudes de personnes issues d'autres milieux culturels ou sociaux;



- d'appliquer des connaissances sur la vente et la promotion dans le domaine de la vente au détail;
- d'examiner et d'appliquer les méthodes d'exploitation courantes d'un magasin;
- de saisir le rôle des techniques marchandes dans le milieu des affaires;
- de trouver diverses possibilités de techniques marchandes dans le milieu d'affaires de la région.

Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours de vente au détail de niveau général. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

Les enseignants devront aborder chacun des sujets du présent cours de façon que leurs élèves puissent se familiariser avec les questions étudiées et de manière à les inciter à en évaluer l'effet sur des applications commerciales plus globales. Par exemple, si l'on enseigne aux élèves à placer la marchandise sur les tablettes d'une façon particulière, il sera important de leur faire comprendre qu'il faut disposer les articles de manière attrayante pour qu'ils se vendent et qu'on puisse réaliser des profits. Les enseignants inciteront leurs élèves à évaluer les objectifs établis par l'industrie de la vente au détail et à reconnaître en quoi ils peuvent contribuer à la réussite d'une entreprise.

Les enseignants encourageront leurs élèves à tenir et à utiliser un glossaire qu'ils auront préparé eux-mêmes à la suite d'un travail en équipe ou d'une discussion en classe sur un sujet particulier.

Le cours de vente au détail de niveau général est un cours pratique. Les excursions (pour découvrir divers emplacements et aménagements de magasins), les études de cas (pour démontrer l'application de notions et d'éléments de la vente au détail), les jeux de rôles et les simulations (pour renforcer l'importance des bonnes aptitudes à la communication et des habitudes de travail efficaces) sont les principales méthodes d'enseignement.

Les élèves pourront également tirer profit de relations de travail étroites avec le milieu des affaires de leur région grâce aux excursions, aux visites de conférenciers invités, à la préparation d'étalages spéciaux pour des marchands locaux, à la conduite d'enquêtes sur la vente au détail et à la promotion d'événements spéciaux. Des activités semblables, tout comme l'utilisation de films et de bandes magnétoscopiques, constituent des moyens concrets pour comprendre les objectifs de la vente au détail et pour découvrir les compétences à acquérir pour réussir dans le domaine.

La MECCA (Marketing Education Clubs of Canada Association), l'AECO (Association d'éducation commerciale de l'Ontario) et les JE (Jeunes Entreprises) ont mis sur pied d'excellents programmes et concours pouvant fournir aux élèves des expériences «réelles». Dans la mesure du possible, les enseignants devront encourager les élèves à former un chapitre de la MECCA et à participer à des activités compétitives et à des applications de la vente au détail.

À cet égard, le magasin de l'école est un très bon instrument, étant donné qu'il permet aux élèves d'appliquer la théorie et les mécanismes étudiés en classe à des domaines comme la tenue journalière de la caisse, l'horaire du personnel, l'achat et l'étalage des marchandises, la publicité et la promotion d'articles spéciaux ainsi que le contrôle des stocks.

On devrait constamment insister sur la nécessité d'adopter des habitudes et des attitudes de travail efficaces. Les enseignants devraient inciter les élèves à planifier leur travail de façon à pouvoir faire bon usage de leur temps et de leur énergie. La planification et la réalisation des travaux scolaires seront évaluées.

Les élèves ne pourront faire preuve de créativité dans les projets reliés à la vente au détail que si les enseignants les encouragent à prendre des risques. Étant donné que l'évaluation des travaux artistiques ou des compétences en typographie des élèves pourrait soumettre à des contraintes inutiles leur aptitude à l'innovation dans le domaine, on incite les enseignants à supposer que des artistes ou des étalagistes professionnels participeraient à la préparation de la version finale et à évaluer les notions, les idées, les croquis ou les innovations de leurs élèves plutôt que les aspects techniques de la préparation d'un texte publicitaire.

Dans la mesure du possible, on utilisera de vrais formulaires d'affaires. Les enseignants devraient encourager leurs élèves à remplir ces documents avec précision et à les classer correctement pour permettre une tenue exacte des registres et une utilisation future par le personnel de supervision d'un magasin.

L'utilisation des ordinateurs est fort répandue dans le domaine de la vente au détail. Afin d'acquérir de l'expérience avec ces appareils, les élèves pourraient s'en servir pour dresser l'inventaire, traiter les comptes clients et concevoir le matériel d'étalage pour un magasin de l'école.

Les enseignants exposeront le processus d'évaluation du rendement des élèves au début du cours, notamment la pondération à accorder à chaque composante et les objectifs d'apprentissage à atteindre. Si possible, les élèves participeront à l'évaluation de leur propre travail et à celui de leurs camarades et prendront part à l'établissement de critères précis qui serviront à évaluer le rendement. Des rencontres périodiques avec l'enseignant ou l'enseignante pourront motiver les élèves et améliorer leur rendement.

Comme la vente au détail a les caractéristiques d'une vocation, il est recommandé de mettre l'accent sur l'évaluation des aspects affectifs, tels que les habitudes de travail, les rapports avec les camarades de travail, les supérieurs et le public. Outre l'observation, les enseignants pourront utiliser des techniques d'évaluation telles que des anecdotes, des listes de vérification, des échelles ainsi que l'auto-évaluation. Les résultats de l'évaluation seront communiqués aux élèves de manière à les former et à les encourager à s'améliorer.

Les enseignants auront recours à toute une gamme de moyens pour évaluer les connaissances des élèves. Mentionnons parmi ceux-ci l'utilisation d'exposés oraux et écrits, de projets, de travaux, de cahiers de travail, de tests couvrant les unités, d'épreuves et d'examens officiels.

La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Introduction à la vente au détail	20 à 25 %
II. La vente au détail	20 à 25 %
III. L'exploitation d'un magasin	20 à 40 %
IV. Publicité et étalage	20 à 25 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.

I. Introduction à la vente au détail



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront énumérer la gamme d'activités des commerces de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire l'évolution de la vente au détail au Canada, du magasin général du XIX^e siècle au conglomérat moderne;
- de dessiner un schéma illustrant les divers canaux de distribution et la position qu'occupe la vente au détail;
- de décrire diverses activités promotionnelles auxquelles s'adonnent les magasins de détail.

2. Les élèves devront classer les commerces de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de faire la distinction entre dépanneurs, magasins généraux et magasins spécialisés;
- de faire une liste et de donner des exemples de commerces à devanture et sans devanture (magasins à succursales multiples, magasins indépendants, grands magasins, entreprises de vente par correspondance, concessions, supermarchés, magasins d'escompte et coopératives, etc.);
- de donner des exemples de chaque type de détaillant dans la collectivité locale.

3. Les élèves devront décrire le marché de détail canadien.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir les catégories utilisées pour classer les marchés (selon le sexe, l'âge, le revenu, le cycle de vie familiale et la culture, etc.);
- de décrire les caractéristiques d'un segment de marché pour un commerce de détail particulier;
- de déterminer les tendances démographiques et de consommation qui se manifestent actuellement sur le marché de détail canadien.

4. Les élèves devront définir la recherche pour le choix d'un emplacement et ses fonctions.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les principaux facteurs sur lesquels se fondent les commerces de détail pour choisir leur emplacement;
- de répertorier les principales sources de renseignements pouvant faciliter le choix de l'emplacement d'un magasin de détail (publications sur les affaires, associations commerciales de la région, chambres de commerce, etc.).

5. Les élèves devront énumérer les causes du succès ou de l'échec d'un commerce de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les avantages et les inconvénients que représentent l'établissement de son propre commerce et l'achat d'une concession;
- d'énumérer certains commerces de la région qui ont réussi et de déterminer les raisons de leur succès.

6. Les élèves devront décrire les attributs personnels et les aptitudes aux relations interpersonnelles qu'il faut posséder pour réussir dans le domaine de la vente au détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer une gamme variée d'emplois existant dans la vente au détail, tant pour les débutants que pour les gestionnaires, et de préciser la formation qu'exige chaque poste;
- d'expliquer quelle formation il faut posséder pour s'inscrire à des cours de vente au détail dans les collèges communautaires locaux;
- de nommer des façons de trouver de l'emploi dans le domaine de la vente au détail;
- de compiler des offres d'emploi dans le domaine de la vente au détail;
- de répertorier les attitudes et les caractéristiques particulières des bons vendeurs;
- de répertorier les caractéristiques que doit posséder un bon gérant ou une bonne gérante de commerce de détail;
- d'exposer l'importance de comprendre et de suivre les principes d'exploitation établis et de réaliser les tâches courantes du magasin;
- de remplir un formulaire de demande d'emploi et de rédiger un curriculum vitae pour un vrai poste dans un magasin de détail.

Contenu facultatif

1. Les élèves devront exécuter et enregistrer sur bande magnétoscopique des entrevues fictives pour diverses possibilités d'emploi dans le domaine de la vente au détail.
2. Les élèves devront choisir un type particulier de commerce de détail, en faire l'historique et décrire les tendances futures de l'industrie, les possibilités d'emploi qu'il recèle et la formation nécessaire pour y obtenir un poste.
3. Les élèves devront participer aux activités de la MECCA, de l'AECO et des JE ou à d'autres activités du même genre au cours desquelles les occasions d'appliquer des éléments de la vente au détail sont présentées sous forme d'études de cas.

II. La vente au détail



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront décrire l'importance des clients et des employés dans le processus de la vente au détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de répertorier les traits de caractère des bons vendeurs;
- de décrire les attitudes que de bons vendeurs devraient avoir à l'égard des clients;
- d'évaluer leurs aptitudes à la vente à l'aide d'une liste de contrôle;
- d'élaborer des programmes personnels d'amélioration;
- de définir les qualifications nécessaires à l'obtention d'un poste de vendeur débutant ou de vendeuse débutante;
- d'énumérer quelques-unes des attitudes qu'un bon gérant ou une bonne gérante doit avoir à l'égard de ses employés.

2. Les élèves devront nommer et prévoir les motivations d'achat de divers clients des magasins de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'exposer les motifs qui poussent les clients à s'approvisionner dans un commerce en particulier ou à acheter une gamme de produits donnée;
- d'énumérer les étapes de la décision d'achat : prise de conscience, intérêt, évaluation, essai et adoption;

- de nommer certains facteurs qui influent sur la décision d'achat (le moment, le sexe, l'âge, d'autres caractéristiques du marché, etc.);
- de définir l'AIDA (attention, intérêt, désir et action) et de donner des exemples de son application;
- d'analyser divers types de clients (le distrait, le flâneur, l'ergoteur, le pressé, le bavard, etc.) et d'exposer les façons de traiter avec chacun d'eux.

3. Les élèves devront énumérer les sources de renseignements sur les produits et préciser l'importance qu'elles revêtent pour la vente au détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de répertorier les principales sources de renseignements sur les produits (les étiquettes, les magazines sur la consommation, les imprimés promotionnels et les autres vendeurs);
- d'énumérer les caractéristiques d'un produit ou d'un service donné.

4. Les élèves devront décrire et suivre les étapes de l'exposé de vente au détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

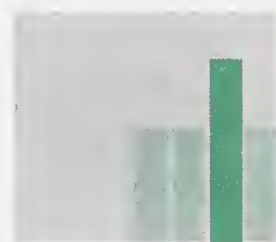
- d'énumérer les étapes du processus de vente au détail : l'entrée en matière, le traitement des objections, la clôture;
- de résumer et d'évaluer divers exposés de vente observés dans les magasins ou tirés d'études de cas;
- de simuler un exposé de vente ou d'examiner une étude de cas sur le sujet;
- de déterminer les caractéristiques de la vente qui diffèrent selon le genre de commerce.

5. Les élèves devront décrire les conditions légales qui font d'une vente un contrat.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir les termes accord, contrepartie, capacité, consentement et objet licite d'un contrat;
- de définir le principe de la mise en garde des acheteurs contre des risques éventuels (*caveat emptor*) et ses conséquences pour les détaillants;
- de comprendre la législation touchant le retour des marchandises et de saisir l'importance des principes d'exploitation du magasin à ce sujet.

III. L'exploitation d'un magasin



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront définir la notion de plan d'achat.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'évaluer l'importance du maintien de stocks suffisants et équilibrés;
- d'évaluer l'importance d'obtenir des renseignements sur le marché, le produit, les ventes et la consommation de la part des fournisseurs;
- de faire un graphique représentant les stades du cycle de vie d'un produit ou d'un service;
- de retracer les divers stades du cycle de vie d'un produit ou d'un service.

2. Les élèves devront comprendre les principes qui sous-tendent l'aménagement et la décoration d'un magasin.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir la notion d'image et d'expliquer ce que l'aménagement et la décoration du magasin y apportent;
- d'examiner divers genres d'aménagement et d'énoncer les avantages et les inconvénients de chacun d'eux;
- de concevoir des aménagements améliorés.

3. Les élèves devront se servir d'un terminal au point de vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de simuler ou de démontrer l'introduction de transactions au comptant et à crédit à l'aide d'une caisse enregistreuse;
- de démontrer la marche à suivre pour les annulations et les retours de marchandises.

4. Les élèves devront faire des calculs mathématiques simples.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de calculer les prix de vente, les surmarquages et les démarquages;
- de calculer les frais (fixes et variables), les taux de rotation et le coût des marchandises vendues.

5. Les élèves devront décrire diverses méthodes de tenue des stocks dans le domaine de la vente au détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'exposer l'importance des méthodes de tenue des stocks;
- de préparer des bordereaux de réception;
- de marquer la marchandise en vue de la vente;
- d'entreposer la marchandise;
- d'utiliser diverses méthodes d'étiquetage;
- de comprendre la signification du code universel de produits (CUP) et de l'informatisation du marquage et de la lecture des prix.

6. Les élèves devront expliquer l'utilité du crédit dans le domaine de la vente au détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'insister sur l'importance de l'établissement et du maintien d'une bonne cote de solvabilité personnelle;
- de décrire les principaux facteurs qu'un magasin doit considérer avant d'octroyer du crédit aux clients;
- d'énumérer les renseignements exigés lors d'une demande de crédit;
- d'étudier des demandes de crédit fictives et de déterminer si elles devraient être acceptées.

7. Les élèves devront expliquer les causes et les conséquences du vol à l'étalage et du chapardage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire des techniques de sécurité susceptibles de décourager le vol à l'étalage et le chapardage;
- de suggérer des moyens que peuvent adopter clients et employés pour prévenir le vol à l'étalage.

8. Les élèves devront démontrer les connaissances théoriques, les habiletés et les attitudes exigées par les employeurs dans le domaine de la vente au détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de participer à l'exploitation d'un magasin d'école;
- de participer à un court stage pratique chez un détaillant ou une détaillante local(e);
- de participer à un programme d'éducation coopérative dans la vente au détail;
- de créer et d'organiser une campagne promotionnelle ou publicitaire réelle au sein de l'école ou de la localité (par exemple, la vente de l'annuaire, d'un produit ou d'un service pour recueillir des fonds pour l'école ou une association).

Contenu facultatif

1. *Les élèves devront effectuer des opérations détaillées requises par la vente au détail et l'exploitation d'un magasin (calculs mathématiques, traitement informatique, finances).*

On donnera aux élèves la possibilité :

- de déterminer les seuils de rentabilité;
- d'étudier des états financiers et d'en expliquer l'utilité pour un commerce de détail;
- de déterminer les niveaux de stocks que requièrent divers types de commerce selon la saison;
- de décrire les tendances actuelles dans le domaine de l'application du traitement des données à la vente au détail;
- de se servir d'un système d'inventaire informatisé;
- d'énumérer les procédés utilisés pour vérifier et pour coter la solvabilité des clients;
- de rajuster les prix de vente étiquetés pour les réductions;
- d'interroger le ou la comptable ou le commis ou la commise aux écritures d'un magasin de détail pour connaître l'utilité et l'importance des états financiers dans un commerce de détail;
- de contribuer à la préparation d'un fonds de caisse et à l'établissement du solde d'une caisse en fin de journée.

2. *Les élèves devront simuler la mise sur pied d'un nouveau commerce de détail.*

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'analyser les résultats d'une étude de marché au moyen d'un programme informatique;
- d'exécuter les opérations nécessaires à l'établissement d'un nouveau commerce de détail, dont l'obtention du financement, le choix d'un emplacement, l'achat de la marchandise, la planification de l'aménagement du magasin et l'embauche du personnel;
- de participer à des projets des Jeunes Entreprises;
- de participer aux concours écrits sur les entrepreneurs parrainés par la MECCA.

3. *Les élèves devront participer à un club de marketing de l'école, de la région ou de la province organisé par la MECCA.*

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'analyser un secteur donné du marketing et de rédiger un rapport sur le sujet (publicité et étalage, vêtements et accessoires, services financiers et crédit, alimentation, articles divers, marketing général, restauration, stations-service, etc.);
- de former et d'exploiter un chapitre local de la MECCA à l'intérieur de l'école;
- de participer à des concours de marketing au niveau local, régional ou provincial.

IV. Publicité et étalage



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront faire la différence entre la promotion, la publicité et l'étalage.
2. Les élèves devront énumérer et expliquer les divers types de publicité et les objectifs publicitaires d'un commerce de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de classer les types de publicité (publicité de marque, publicité voulant créer une demande, publicité vantant un produit, etc.);
- d'expliquer l'importance des saisons et des fêtes en publicité.

3. Les élèves devront définir les caractéristiques des médias publicitaires les plus couramment utilisés dans la vente au détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les avantages et les inconvénients des journaux, de la radio, des magazines, de la télévision, des panneaux d'affichage et de la poste en tant que médias;
- d'expliquer pourquoi les imprimés et la radio sont les médias les plus employés par les détaillants.

4. Les élèves devront énumérer les composantes d'une annonce imprimée qui pourrait paraître dans un prospectus, un quotidien ou un magazine de la région.

On donnera aux élèves la possibilité de préparer la maquette d'une annonce imprimée comprenant un titre, une illustration, un texte et un logo.

5. Les élèves devront expliquer quels sont les divers types d'étalages intérieurs et extérieurs et quels sont leurs buts et leur importance dans le domaine de la vente au détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de repérer les endroits appropriés pour l'étalage intérieur et extérieur d'un magasin de détail;
- d'évaluer un étalage selon son agencement, son éclairage, sa propreté, sa puissance de vente, sa pertinence, les couleurs utilisées, ses caractéristiques techniques et sa capacité d'attirer l'attention.

6. Les élèves devront recenser les débouchés professionnels dans le domaine de la publicité en matière de vente au détail.

Contenu facultatif

1. Les élèves devront appliquer les principes de la composition d'étalage.

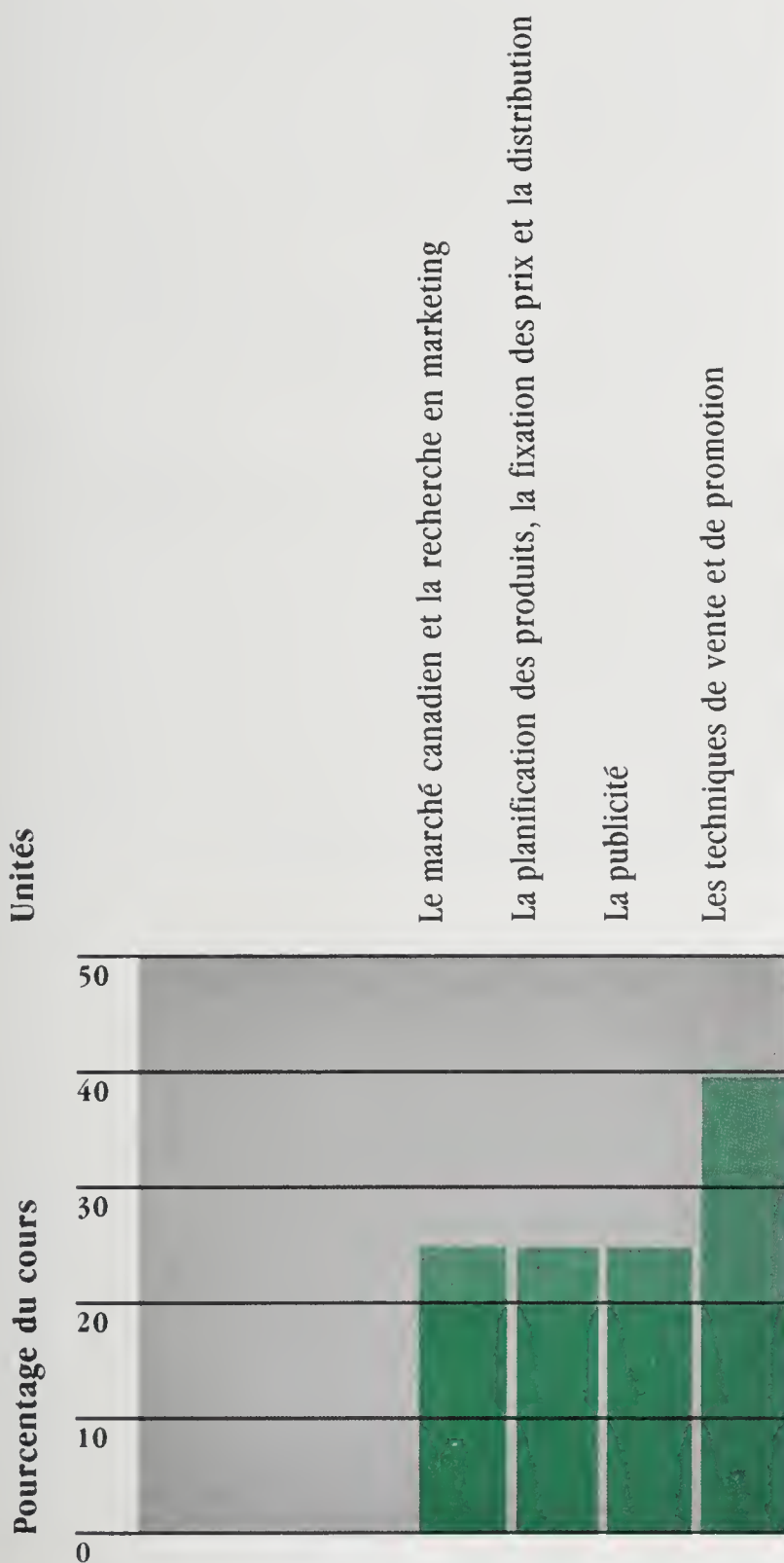
On donnera aux élèves la possibilité :

- de monter de véritables vitrines de magasin dans l'école ou dans un commerce de la région;
- de composer un étalage fermé.

2. Les élèves devront participer à une campagne publicitaire au sein de l'école.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de créer des annonces publicitaires pour des activités scolaires;
- d'annoncer des activités ou des campagnes de souscription scolaires en utilisant des étalages, des affiches et d'autres moyens promotionnels.



Marketing, niveau général (CCO)

Introduction

Ce cours de niveau général du cycle supérieur offre aux élèves la possibilité de prendre connaissance des activités qui relèvent du marketing au Canada et de préparer le matériel publicitaire pour des produits ou des services particuliers. Ils auront l'occasion de découvrir et de mettre en pratique les techniques, les connaissances et les attitudes nécessaires pour réussir dans le domaine du marketing. Les élèves peuvent obtenir un maximum d'un crédit pour la composante scolaire de ce cours. Aucun préalable n'est requis.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- de se familiariser avec la terminologie et les pratiques du marketing;
- de comprendre le rôle du marketing dans l'économie canadienne;
- de comprendre et d'appliquer le code d'éthique qui régit les comportements responsables en affaires;
- de mettre en pratique des habitudes et des attitudes de travail efficaces ainsi que des aptitudes aux relations interpersonnelles dans un contexte de vente au détail;
- de comprendre les effets que l'évolution sociale et technologique ont sur les méthodes de distribution et de marketing;
- d'acquérir les aptitudes nécessaires à la pensée critique et à la résolution de problèmes par l'analyse de cas et de problèmes de marketing;

- de déterminer la formation et les compétences qu'exige une carrière en marketing ainsi que les programmes d'études postsecondaires y menant;
- de faire preuve de courtoisie, de tact et de diplomatie et de respecter les valeurs et les attitudes de personnes issues d'autres milieux culturels ou sociaux;
- de découvrir les qualités et les caractéristiques personnelles nécessaires pour réussir en marketing.

Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours de marketing de niveau général. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

Les enseignants encourageront leurs élèves à dresser un glossaire en notant, après l'étude de chaque sujet, les termes nouveaux rencontrés lors de l'exécution des travaux en groupe ou de la discussion en classe et à en faire régulièrement usage. Les visites d'entreprises, les films, les bandes magnétoscopiques, les jeux de rôles, les conférenciers invités parmi les gens d'affaires locaux et les études de cas aideront les élèves à comprendre les buts du marketing et l'application des éléments du marketing au monde des affaires ainsi qu'à découvrir les compétences dont ils auront besoin pour réussir dans ce domaine. La MECCA et les JE offrent d'excellents programmes qu'il faudrait utiliser pour permettre aux élèves de vivre des expériences «réelles».

On devrait constamment insister sur l'importance des habitudes et des attitudes de travail efficaces et les passer en revue. Les enseignants inciteront les élèves à planifier leurs travaux de façon à pouvoir faire un usage efficace de leur temps et de leur énergie. La planification et l'achèvement des projets feront partie du processus d'évaluation du rendement des élèves.

Les enseignants exposeront ce processus aux élèves au début du cours, notamment la pondération à accorder à chaque composante et les objectifs d'apprentissage à atteindre. Si possible, les élèves participeront à l'évaluation de leur propre travail et à celui de leurs camarades et prendront part à l'établissement de critères précis qui serviront à évaluer le rendement. Des rencontres périodiques avec l'enseignant ou l'enseignante pourront motiver les élèves et améliorer leur rendement.

Le processus d'évaluation du rendement des élèves devrait mesurer les aptitudes intellectuelles des élèves, principalement leurs connaissances, leur compréhension et leur application des unités étudiées pendant le cours. Les enseignants auront recours à toute une gamme de moyens pour évaluer les connaissances des élèves. Mentionnons parmi ceux-ci l'utilisation d'exposés oraux et écrits, de projets, de travaux, de cahiers de travail, de tests couvrant les unités, d'épreuves et d'examens officiels.

Comme les cours de niveau général et le marketing en particulier ont les caractéristiques d'une vocation, il est recommandé de mettre l'accent sur l'évaluation des aspects affectifs, tels que les habitudes de travail, les rapports avec les camarades de travail, les supérieurs et le public. Outre l'observation, les enseignants pourront utiliser des techniques d'évaluation telles que des anecdotes, des listes de vérification, des échelles ainsi que l'auto-évaluation. Les résultats de l'évaluation seront communiqués aux élèves de manière à les former et à les encourager à s'améliorer.

La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Le marché canadien et la recherche en marketing	20 à 25 %
II. Le planification des produits, la fixation des prix et la distribution	20 à 25 %
III. La publicité	20 à 25 %
IV. Les techniques de vente et de promotion	20 à 40 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.

I. Le marché canadien et la recherche en marketing



Contenu obligatoire

- 1. Les élèves devront retracer l'évolution du marketing.
- 2. Les élèves devront dégager les divers facteurs du marketing.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir les facteurs temps, lieu, forme et possession;
- de repérer les facteurs créés par une diversité d'activités de marketing ou de magasins de détail.

- 3. Les élèves devront indiquer les principaux segments de marché de l'économie canadienne.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire le marché de la consommation, le marché industriel et le marché du secteur public et d'indiquer le genre de produits que comporte chacun d'eux;
- de classier les biens de consommation;
- de faire la distinction entre un produit et un service;
- de rédiger un rapport sur un marché de consommation donné.

4. Les élèves devront repérer les éléments du marketing mix.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire le marketing mix selon la planification des produits, la fixation des prix, la promotion et la distribution;
- d'indiquer le genre de décision à prendre pour chacun des quatre éléments du marketing mix;
- de décrire les diverses façons dont on peut combiner ces quatre éléments pour la mise en marché d'un produit;
- de décrire l'importance de facteurs démographiques et de la segmentation du marché;
- d'évaluer les tendances démographiques actuelles;
- d'évaluer les aspects démographiques de la segmentation du marché pour un marché de consommation donné.

5. Les élèves devront expliquer le processus d'achat.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de repérer les facteurs qui déterminent les habitudes et les décisions d'achat des consommateurs;
- d'analyser le processus par lequel les consommateurs décident d'acheter ou d'adopter un produit;
- de décrire les principes de la dynamique de groupe appliquée à l'achat, dont le rôle de l'initiateur, du décideur et du prescripteur;
- de découvrir les facteurs intervenant dans les décisions d'achat spontanées ou raisonnées et de décrire la façon dont les responsables du marketing doivent en tenir compte.

6. Les élèves devront expliquer le concept de la recherche en marketing.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire l'importance que revêtent les données de marketing pour la gestion d'une entreprise;
- de déterminer le genre de données de marketing dont on aura besoin pour chacun des quatre éléments du marketing mix;
- d'énumérer et d'expliquer les principaux types d'étude de marché dans le domaine du marketing (la recherche sur les biens de consommation, l'analyse des ventes, la recherche publicitaire, etc.);
- de préparer des répertoires de source secondaire d'information accessibles dans la bibliothèque de l'école et dans la collectivité;
- de nommer les revues et expositions spécialisées en marketing;
- d'appliquer les concepts de la recherche en marketing en concevant et en effectuant des sondages, en interrogeant un groupe représentatif de consommateurs et en évaluant les résultats obtenus.

7. Les élèves devront repérer des débouchés professionnels dans le domaine du marketing.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de compiler des annonces de postes en rapport avec le marketing;
- de résumer les qualifications nécessaires pour ces postes sur le plan des études, des aptitudes et de la personnalité.

Contenu facultatif

1. Les élèves devront reconnaître les réussites canadiennes en marketing.
2. Les élèves devront décrire le marché industriel canadien.

On donnera aux élèves la possibilité :

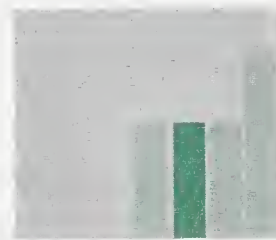
- de classer les biens industriels;
- de faire la distinction entre les activités de marketing du marché industriel et celles du marché de la consommation;
- de préparer une liste des débouchés professionnels dans le domaine du marketing industriel;
- de choisir un marché industriel particulier (l'acier, la pâte à papier, etc.) et de rédiger un rapport énonçant les procédés de marketing utilisés.

3. Les élèves devront décrire les caractéristiques du marché du secteur public canadien.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de nommer les procédés de marketing utilisés par les trois paliers de gouvernement au Canada;
- de nommer diverses sociétés de la Couronne fédérales et provinciales;
- d'indiquer les types de produits commercialisés par les gouvernements.

II. La planification des produits, la fixation des prix et la distribution



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront expliquer l'importance des entreprises à but lucratif dans un système de libre entreprise.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire le système de la libre entreprise;
- de décrire les objectifs d'une entreprise;
- de déterminer le rôle que joue le profit dans le processus de prise de décisions d'une entreprise;
- d'expliquer le rapport qui existe entre la politique de prix dans les éléments du marketing mix et la notion de profit d'une entreprise.

2. Les élèves devront expliquer le concept d'une politique de prix.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'exposer plusieurs politiques de prix («l'écrémage», le dumping, le prix coûtant majoré, les prix variables selon les régions, les prix discriminatoires, etc.);
- d'expliquer le rôle de la *Loi relative aux enquêtes sur les coalitions* dans la mesure où elle s'applique à la collusion en rapport avec la fixation des prix;
- de citer certains des effets qu'ont les offices de commercialisation sur les prix.

3. Les élèves devront décrire le cycle de vie d'un produit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les étapes du cycle de vie d'un produit;
- d'expliquer la stratégie de marketing à utiliser à chaque étape;
- de situer les produits usuels à l'étape à laquelle ils se trouvent.

4. Les élèves devront établir la distinction entre un produit et un service.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les produits et services offerts dans des centres commerciaux (assurances, agence de voyages, coiffure, quincaillerie, etc.);
- d'établir une liste de la gamme des services offerts dans la localité à partir des pages jaunes de l'annuaire téléphonique.

5. Les élèves devront expliquer le concept de la création de la marque et de l'emballage d'un produit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'établir la distinction entre les marques, les marques de commerce et les étiquettes;
- d'établir la distinction entre les marques nationales, les marques de distributeur et les produits génériques;
- de décrire le rôle que jouent la protection, l'utilité, l'information, la motivation et le coût dans la création d'un emballage;
- de concevoir ou de refaire l'emballage d'un produit.

6. Les élèves devront repérer les canaux de distribution pour les produits destinés aux consommateurs et à l'industrie.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les types de canaux de distribution qui existent;
- de décrire le rôle du chef de file du canal de distribution ou du directeur ou de la directrice de la distribution;

- de décrire les facteurs qui déterminent le choix d'un canal de distribution;
- de déterminer les activités des grossistes et des intermédiaires;
- d'établir la distinction entre les détaillants, les grossistes, les agents et les courtiers.

7. Les élèves devront nommer des moyens de transport tels que le train, l'avion, le camion et le bateau.

8. Les élèves devront cerner les problèmes ayant trait à l'entreposage et découvrir l'importance du contrôle des stocks.

Contenu facultatif

1. Les élèves devront décrire le rôle des normes de fabrication, des catégories de qualité et de l'étiquetage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de prendre connaissance de la variété de normes de fabrication, de catégories de qualité et de modes d'étiquetage qui existe sur le marché;
- de reconnaître les normes, les classifications ou les modes d'étiquetage utilisés pour des marchés tels que le vêtement, l'alimentation et les produits pharmaceutiques;
- d'expliquer l'importance de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*, de la *Loi sur les produits dangereux* et de la *Loi sur l'étiquetage des textiles*;
- de définir le rôle de l'Association canadienne de normalisation.

2. Les élèves devront décrire le rôle que jouent l'offre et la demande dans la fixation des prix.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de tracer une courbe d'offre et de demande en indiquant le point d'équilibre;
- d'expliquer le concept du prix d'équilibre et les problèmes qui surviennent lorsque les prix sont supérieurs ou inférieurs au prix d'équilibre;
- de démontrer l'influence des fluctuations de l'offre et de la demande sur le marché, quand les activités de marketing s'intensifient ou se relâchent;
- d'employer un programme informatique pour tracer la courbe d'offre et de demande.

III. La publicité

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront définir la nature et le rôle de la publicité.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'établir la distinction entre réclame et publicité;
- de classer la publicité comme suit :
(a) nationale ou locale; (b) de produit ou institutionnelle; (c) primaire ou sélective;
- d'interpréter le *Code canadien des normes de la publicité*;
- d'expliquer la question d'éthique et d'honnêteté en publicité, en apportant une attention particulière à la publicité trompeuse et à la publicité à l'intention des enfants;
- d'énumérer les objectifs d'une entreprise en matière de publicité.

2. Les élèves devront découvrir les caractéristiques et le prix de la publicité dans les médias principaux et secondaires.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les avantages et les inconvénients des principaux médias (journaux, radio, télévision, revues);
- d'énumérer les avantages et les inconvénients des médias secondaires (panneaux publicitaires, affiches dans les transports en commun, publipostage);

- de s'informer du coût de la publicité dans les principaux médias de la localité;
- de déterminer les débouchés professionnels qui existent en publicité.

3. Les élèves devront décrire l'organisation et le rôle des agences de publicité.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer le rôle d'une agence de publicité;
- de décrire la façon dont les agences de publicité facturent leurs clients;
- de découvrir les débouchés professionnels offerts par les agences de publicité.

4. Les élèves devront décrire les principales composantes d'une publicité imprimée.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'appliquer la formule AIDA (attention, intérêt, désir, action) à un texte publicitaire;
- de décrire le but des illustrations;
- de rédiger ou de décrire les textes pour divers produits ou services;
- de créer une annonce imprimée pour un produit ou un service.

5. Les élèves devront décrire les principales composantes d'une annonce destinée aux médias électroniques.

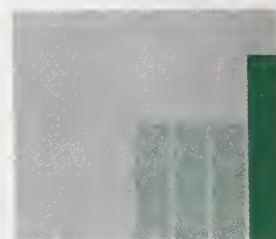
On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire l'objet d'un scénario;
- d'expliquer la terminologie utilisée à la radio et à la télévision;
- de concevoir une annonce radiophonique ou télévisée.

Contenu facultatif

1. Les élèves devront décrire l'évolution de la publicité.
2. Les élèves devront saisir la fonction de la couleur dans la publicité.
On donnera aux élèves la possibilité :
 - d'examiner les caractéristiques psychologiques et culturelles de la couleur;
 - d'analyser l'efficacité de la couleur dans les annonces publicitaires;
 - de créer une annonce imprimée en couleurs.
3. Les élèves devront expliquer les différentes formes de publicité correspondant aux stades du cycle de vie d'un produit ou d'un service.

IV. Les techniques de vente et de promotion



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront découvrir des débouchés professionnels dans la vente autre que de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'établir la distinction entre les activités de vente industrielles, commerciales et au détail;
- de prendre connaissance des échelles salariales dans la vente autre que de détail;
- de compiler des annonces de postes dans le domaine de la vente en prenant note de la formation et des traits de personnalité exigés.

2. Les élèves devront déterminer les caractéristiques des bons vendeurs.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer les aptitudes à la communication nécessaires pour réussir;
- de décrire les qualités mentales, physiques et sociales qu'il faut posséder pour réussir en marketing;
- de rédiger une auto-évaluation et d'établir un plan d'amélioration personnelle;
- de rédiger des lettres d'affaires efficaces;
- de répondre à des lettres de réclamation provenant de clients;
- de décrire les éléments qui contribuent à l'utilisation efficace du téléphone pour la vente.

3. Les élèves devront décrire chacune des étapes du processus de la vente autre que de détail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de découvrir combien il est important de connaître le produit;
- de découvrir combien il est important d'insister sur les avantages du produit;
- de choisir un produit, d'en énumérer les caractéristiques et d'en décrire tous les avantages pour les clients;
- de discerner les divers types de consommateurs (le distrait, le bavard, l'ergoteur, etc.);
- de découvrir les éléments du processus de vente : contact préliminaire, prospection, exposé de vente, réfutation des objections, vente par suggestion et suivi;
- de s'exercer à suivre les diverses étapes du processus d'achat;
- de préparer un exposé de vente;
- de dresser la liste des façons de réfuter les objections des consommateurs;
- d'employer de bonnes techniques de conclusion et de suivi d'une vente.

4. Les élèves devront décrire les activités entourant la promotion des ventes.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'établir la distinction entre la vente personnelle, la promotion des ventes et la publicité;
- de découvrir les techniques de promotion des ventes : primes, concours, étalages, publicité au point de vente;
- de fournir des exemples pratiques de promotion des ventes;
- de mettre les techniques de promotion des ventes en pratique au magasin de l'école ou lors d'un événement scolaire;
- de dresser la liste des activités entourant normalement une promotion des ventes.

5. Les élèves devront décrire le but de la publicité et des relations publiques.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de compiler des exemplaires de communiqués de presse;
- de rédiger un communiqué de presse pour une campagne de promotion des ventes;
- de préparer le matériel publicitaire pour un événement scolaire ou local.

6. Les élèves devront démontrer les connaissances théoriques, les habiletés et les attitudes exigées par les employeurs.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de participer à l'exploitation d'un magasin d'école;
- de participer à un court stage pratique chez un détaillant ou une détaillante local(e);
- de participer à un programme d'éducation coopérative en marketing;
- de créer et d'organiser une campagne promotionnelle ou publicitaire au sein de l'école ou de la collectivité (la vente de l'annuaire, d'un produit ou d'un service pour recueillir des fonds pour l'école ou une association, par exemple).

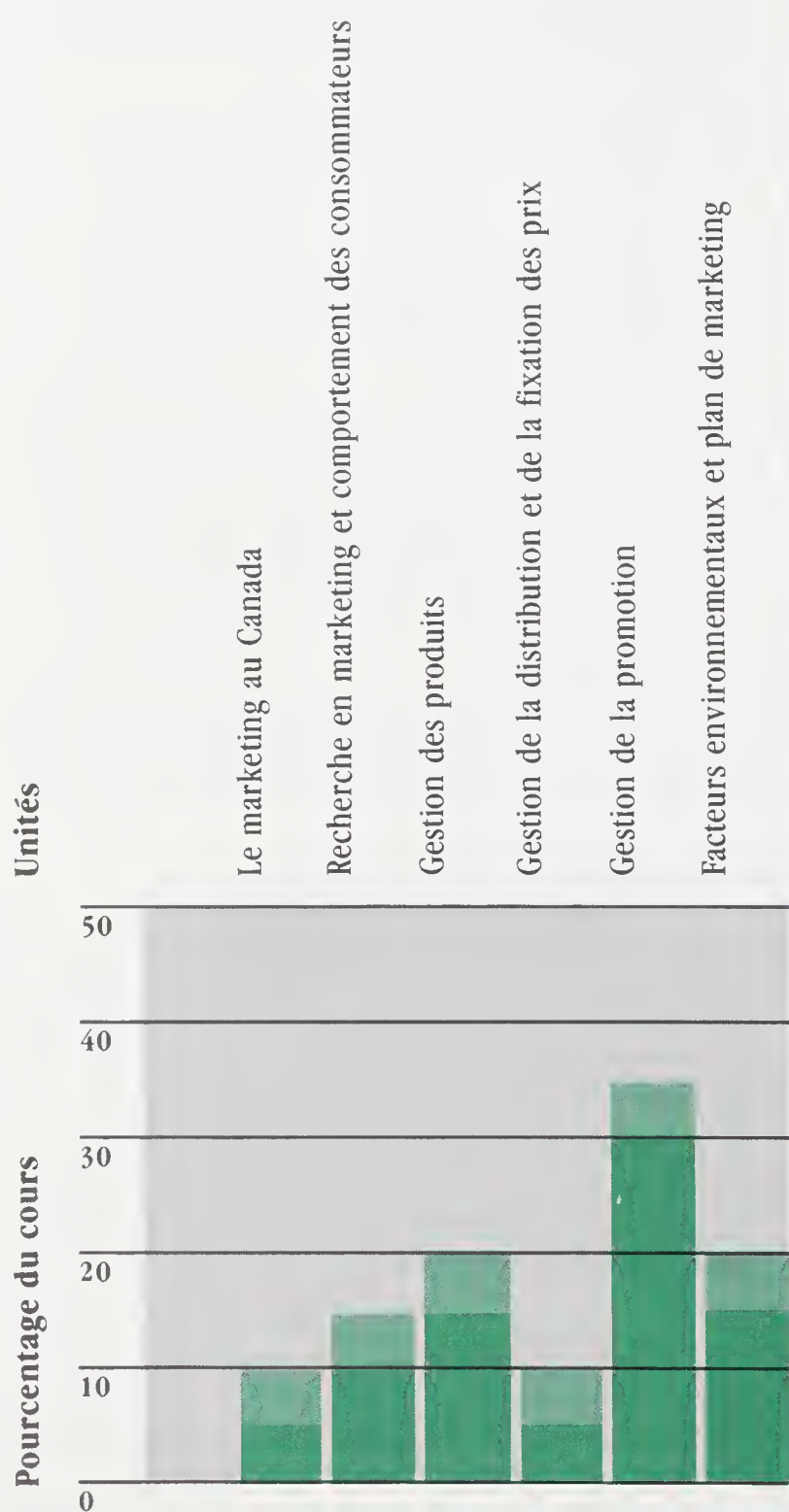
Contenu facultatif

Les élèves devront participer à un club de marketing de l'école, de la région ou de la province organisé par la MECCA.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'analyser et de rédiger un rapport sur un secteur donné du marketing (publicité et étalage, vêtements et accessoires, services financiers et crédit, alimentation, articles divers, marketing général, restauration, stations-service, etc.);
- de former et d'exploiter un chapitre local de la MECCA au sein de l'école;
- de participer à des concours de marketing au niveau local, régional ou provincial.

Marketing, niveau avancé (CCO)



Introduction

Ce cours de niveau avancé du cycle supérieur permet aux élèves de se pencher sur les éléments du marketing dans l'optique du marché canadien. Le cours mettra l'accent sur une perspective de gestion du marketing et développera les techniques de prise de décisions et d'analyse des marchés. Les élèves peuvent obtenir un maximum d'un crédit pour la composante scolaire de ce cours. Aucun préalable n'est requis.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- de se familiariser avec la terminologie et les pratiques du marketing;
- de comprendre le large éventail des activités reliées au marketing;
- de comprendre l'incidence des facteurs sociaux, économiques, technologiques et éducationnels sur les méthodes de marketing;
- d'évaluer les compétences requises pour prévoir et planifier de façon efficace;
- de comprendre et d'appliquer le code d'éthique qui régit les comportements responsables en affaires;
- de découvrir la formation et les compétences qu'exige une carrière en marketing ainsi que les programmes d'études postsecondaires y menant;
- de découvrir les qualités et les caractéristiques nécessaires pour réussir en marketing;
- de comprendre les valeurs de personnes issues d'autres milieux culturels et sociaux;

- de percevoir la nécessité de l'esprit d'entreprise, des techniques de gestion et des aptitudes aux relations humaines en marketing;
- d'appliquer les principes théoriques du marketing en vue de la création d'un plan de mise en marché pour un produit ou un service donné.

Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours de marketing de niveau avancé. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

Ce cours est axé sur le marketing mix du point de vue de la gestion. On s'attend à ce que les élèves soient capables de rassembler tous les éléments constituant le marketing mix en vue de créer un plan de mise en marché pour un produit ou un service donné.

Les enseignants encourageront leurs élèves à dresser un glossaire en notant, après l'étude de chaque sujet, les termes rencontrés lors de l'exécution des travaux en groupe ou de la discussion en classe et à en faire régulièrement usage. Les visites d'entreprises, les films, les bandes magnétoscopiques, les jeux de rôles, les études de cas et les conférenciers invités parmi les gens d'affaires locaux aideront les élèves à comprendre les buts du marketing et l'application des principes de marketing au monde des affaires ainsi qu'à découvrir les compétences dont ils auront besoin pour réussir dans ce domaine. La MECCA, l'AECO et les JE offrent d'excellents programmes qu'il faudrait utiliser pour permettre aux élèves de vivre des expériences «réelles».

On devrait constamment insister sur l'importance des habitudes et des attitudes de travail efficaces et les passer en vue. Les enseignants inciteront les élèves à planifier leurs travaux de façon à pouvoir faire un usage efficace de leur temps et de leur énergie. La planification et l'achèvement des projets feront partie du processus d'évaluation du rendement des élèves.

Les enseignants exposeront ce processus aux élèves au début du cours, notamment la pondération à accorder à chaque composante et les objectifs d'apprentissage à atteindre. Si possible, les élèves participeront à l'évaluation de leur propre travail et à celui de leurs camarades et prendront part à l'établissement de critères précis qui serviront à évaluer le rendement. Des rencontres périodiques avec l'enseignant ou l'enseignante pourront motiver les élèves et améliorer leur rendement.

Dans ce cours de marketing de niveau avancé, l'évaluation des connaissances portera sur le degré de compréhension qu'ont les élèves de certains principes de marketing et de la matière. Les enseignants auront recours à toute une gamme de moyens pour évaluer les connaissances des élèves. Mentionnons parmi ceux-ci l'utilisation de dissertations, d'exposés oraux et écrits, de projets, de tests couvrant les unités, d'épreuves et d'examens officiels.

L'évaluation des aspects affectifs fait également partie de l'exercice. Les techniques à utiliser pour évaluer ces aspects sont décrites dans les sections «Méthodes d'enseignement et d'évaluation» des cours de marketing et de vente au détail de niveau général.

La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Le marketing au Canada	5 à 10 %
II. Recherche en marketing et comportement des consommateurs	10 à 15 %
III. Gestion des produits	15 à 20 %
IV. Gestion de la distribution et de la fixation des prix	5 à 10 %
V. Gestion de la promotion	30 à 35 %
VI. Facteurs environnementaux et plan de marketing	15 à 20 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.



I. Le marketing au Canada

Contenu obligatoire

- 1. Les élèves devront retracer l'évolution du marketing.**
- 2. Les élèves devront définir la fonction du marketing dans le système économique canadien.**

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire le concept de marketing selon lequel les activités de marketing doivent être axées sur les consommateurs plutôt que sur le produit;
- d'expliquer l'importance des consommateurs en marketing;
- de décrire les facteurs temps, lieu, forme et possession créés par le marketing;
- de repérer les facteurs créés par une diversité d'activités de marketing.

- 3. Les élèves devront expliquer les éléments du marketing mix.**

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire le marketing mix sous l'angle de la planification des produits, de la fixation des prix, de la promotion et de la distribution;
- d'indiquer le genre de décision à prendre en ce qui concerne chacun des quatre éléments du marketing mix;

- de décrire les diverses façons dont on peut combiner ces quatre éléments pour la mise en marché d'un produit;
- de décrire le marché de la consommation, le marché industriel et le marché du secteur public.

4. Les élèves devront repérer les facteurs environnementaux qui influent sur le marketing mix.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer les répercussions qu'ont les conditions politiques, sociales, culturelles et juridiques sur le choix des éléments du marketing mix;
- de décrire les effets de la technologie, de l'économie et de la concurrence sur le marketing mix;
- d'illustrer par des exemples la façon dont ces effets ont modifié le marketing mix pour un produit donné (les cigarettes, par exemple).

5. Les élèves devront décrire la structure et le fonctionnement d'un service de marketing.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'établir un lien entre les fonctions d'un service de marketing et le marketing mix;
- d'examiner les débouchés professionnels qu'offre un service de marketing;
- de résumer les qualifications nécessaires pour ces postes sur le plan des études, des aptitudes et de la personnalité;
- de découvrir les principes sous-jacents au fonctionnement d'un service de marketing et de déceler leurs objectifs particuliers;
- de comprendre l'importance d'une bonne gestion.

Contenu facultatif

1. Les élèves devront décrire l'importance du marketing international pour le marché canadien.

On donnera aux élèves la possibilité :

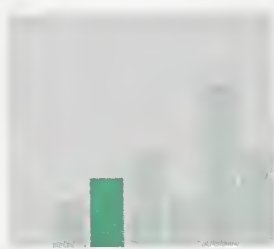
- de définir les termes suivants : balance commerciale, taux de change, barrières tarifaires et quotas;
- de décrire les sociétés de marketing d'État et le marketing mix dans d'autres pays;
- de décrire comment les organismes gouvernementaux contribuent à accroître la part du Canada sur le marché international;
- de nommer certains des principaux partenaires commerciaux du Canada.

2. Les élèves devront déceler les problèmes de l'heure reliés au marketing.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'évaluer les effets qu'ont sur le marketing la désuétude planifiée, les préoccupations écologiques, les questions sociales et morales en publicité, les problèmes de consommation, le rôle de la femme dans les médias, les questions ayant trait à la publicité destinée aux enfants, l'utilisation et les effets des changements démographiques tels que le vieillissement de la génération d'après-guerre, l'accroissement du nombre de divorces et la réduction de la taille des familles;
- d'étudier en détail l'effet des changements démographiques.

II. Recherche en marketing et comportement des consommateurs



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront découvrir la notion de recherche en marketing et en démontrer l'importance pour une prise de décisions efficace.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire combien il est important de recueillir de l'information pour être en mesure de bien déterminer le marketing mix et de résoudre efficacement les problèmes de mise en marché;
- d'énoncer les principales étapes à franchir pour résoudre les problèmes de marketing (évaluer la situation, définir le problème, effectuer des études de marché formelles et informelles, évaluer des solutions ou des orientations possibles, planifier les orientations et mettre le plan à exécution, etc.);
- de s'exercer à définir les problèmes en utilisant la méthode des études de cas;
- de désigner les principales sources d'information utilisées pour l'analyse d'une situation, par exemple les données primaires et secondaires;
- d'énumérer les principales sources de données secondaires : le gouvernement, le secteur privé, les revues spécialisées, les associations professionnelles et la chambre de commerce locale;
- de désigner les différentes méthodes de recherche utilisées en marketing pour recueillir les données primaires : par exemple, les expériences, les sondages ou les observations;

- de découvrir combien il est important d'élaborer une hypothèse à l'étape de la recherche informelle;
- d'effectuer un sondage informel sur l'attitude des élèves face à un produit et de présenter les données recueillies sous forme de tableau ou de graphique;
- d'évaluer une méthode de recherche formelle (les observations, les sondages ou les expériences, etc.);
- d'évaluer les projets terminés d'étude de marché (des études de produits, de motivations, de publicité ou de vente, etc.).

2. Les élèves devront décrire la composition démographique et la segmentation du marché de consommation canadien.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire les principaux facteurs démographiques : l'âge, le sexe, le revenu, la situation géographique, la répartition urbaine et rurale, le cycle de vie familiale, l'origine ethnique;
- de prédire les futurs changements démographiques et d'énumérer les répercussions qu'ils peuvent avoir sur le marketing mix.

3. Les élèves devront définir les modes de comportement des consommateurs.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'interpréter les théories concernant la motivation et l'apprentissage (la hiérarchie des besoins selon Maslow et l'analyse des styles de vie, par exemple);
- d'expliquer le processus d'adoption d'un produit, à savoir la prise de conscience, l'intérêt, l'évaluation, l'essai et l'adoption;
- de déterminer où, pourquoi, comment et quand les consommateurs achètent certains produits;
- de décrire les principes de la dynamique de groupe appliquée à l'achat, dont le rôle de l'initiateur, du décideur et du prescripteur.

4. Les élèves devront décrire la recherche de motivations.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer l'importance de la recherche de motivations lorsqu'il s'agit de déterminer les motifs d'achat des consommateurs;
- de nommer certaines des techniques utilisées pour la recherche de motivations (les groupes-cibles, les sondages, les entrevues en profondeur, les expériences, etc.);
- de réaliser un petit projet de recherche de motivations pour un produit et d'en présenter les résultats sous forme de rapport.



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront expliquer la notion de cycle de vie d'un produit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir les caractéristiques de chaque stade dans la mesure où elles s'appliquent au marketing mix;
- de donner des exemples de l'emploi de stratégies de marketing visant à modifier la position de certains produits dans leur cycle de vie.

2. Les élèves devront classer des biens de consommation et des produits industriels.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'établir la différence entre produits et services;
- de décrire le système de classification des biens de consommation (articles spécialisés, produits d'achat courant, etc.);
- de décrire le système de classification des produits industriels (l'installation principale, les éléments constitutifs, les matières premières, etc.);
- de classer divers produits par catégories en fonction des systèmes de classification ci-dessus;
- de déterminer de quelle façon la classification des produits influe sur le marketing mix.

3. Les élèves devront décrire le concept de la création de la marque et de l'emballage d'un produit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de découvrir l'importance de la reconnaissance d'une marque de commerce;
- de définir le rôle que joue la création d'une marque de commerce dans la segmentation du marché;
- d'expliquer l'impact des marques de commerce sur la consommation;
- d'établir la distinction entre les marques, les marques de commerce et les étiquettes;
- de décrire les marques nationales, les marques de distributeur et les marques génériques;
- de discerner les qualités d'une marque renommée;
- d'inventer des marques possédant ces qualités;
- d'énumérer les renseignements que doivent porter les étiquettes des produits selon la loi;
- d'indiquer la nature et les fonctions de diverses formes d'emballage;
- de faire la critique de certains emballages du point de vue de la protection, de l'utilité, de la motivation, de l'information et du coût.

4. Les élèves devront décrire les étapes que comporte le processus de mise au point d'un nouveau produit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire le rôle d'un ou d'une responsable des produits;
- de décrire les méthodes utilisées pour créer, évaluer et essayer les nouveaux produits;
- d'appliquer les étapes de mise au point d'un produit à un projet pratique au cours duquel de nouveaux produits ou services seront créés.

Contenu facultatif

1. Les élèves devront décrire l'évolution de l'emballage et prévoir les courants futurs.

On donnera aux élèves la possibilité :

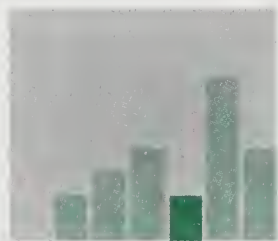
- d'examiner la forme et l'usage des récipients d'autrefois;
- de décrire les caractéristiques des emballages actuels;
- de prédire les styles et les caractéristiques des emballages futurs.

2. Les élèves devront établir la différence entre la gestion d'un service et celle d'un produit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer l'importance des services pour l'économie et le marché canadiens;
- d'énumérer les services offerts dans les marchés de la consommation, le marché industriel et le marché du secteur public;
- de décrire les différences que présente l'effort de marketing nécessaire pour les services comparativement aux produits;
- d'expliquer la place de plus en plus importante qu'occupent les services dans l'économie.

IV. Gestion de la distribution et de la fixation des prix



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront expliquer comment l'offre et la demande servent à déterminer les prix.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer, à l'aide d'un graphique d'offre et de demande, le point d'équilibre qui détermine le prix et la quantité d'équilibre;
- de comprendre les problèmes de rareté et de surplus qui surviennent lorsque le prix n'est pas au point d'équilibre;
- d'énumérer les facteurs qui peuvent modifier l'offre et la demande et de prédire l'effet de ces changements sur le prix;
- d'établir le lien entre une politique de prix et le concept de l'équilibre du marché;
- de décrire le rôle des stocks dans la politique de prix d'une entreprise;
- d'exposer diverses politiques de prix («l'écémage», le dumping, les prix inférieurs et supérieurs à ceux des concurrents, etc.);
- d'expliquer les stratégies de fixation des prix qui pourraient être utilisées pour la mise en marché des articles difficiles à écouler;
- d'expliquer la notion de courbe de demande et d'indiquer comment elle peut être segmentée en fonction du prix que les divers segments du marché sont disposés à payer;
- de citer des exemples de cette segmentation des prix, par exemple celle que pratiquent les compagnies d'aviation.

2. Les élèves devront repérer les canaux de distribution pour les produits de consommation et industriels.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les genres de canaux de distribution qui existent;
- de décrire le rôle du chef de file de canal de distribution ou du directeur ou de la directrice de la distribution;
- de décrire les facteurs qui déterminent le choix d'un canal de distribution;
- de déterminer les activités des grossistes et des intermédiaires;
- d'établir la distinction entre les détaillants, les grossistes, les agents et les courtiers.

Contenu facultatif

1. Les élèves devront nommer des moyens de transport tels que le train, l'avion, le camion et le bateau.
2. Les élèves devront cerner les problèmes ayant trait à l'entreposage et découvrir l'importance du contrôle des stocks.
3. Les élèves devront étudier les aspects financiers du marketing.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire la notion d'établissement d'un budget;
- d'examiner des états financiers et de découvrir l'effet que le marketing peut avoir sur le budget.

V. Gestion de la promotion



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront décrire les éléments constituant l'ensemble des moyens de promotion.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire l'application de la publicité, de la vente personnelle, de la promotion des ventes et des relations publiques à l'ensemble des moyens de promotion;
- de dégager les objectifs de la promotion;
- de décrire les avantages et les inconvénients de chacun des moyens de promotion;
- de déterminer les moyens de promotion qui conviennent le mieux à une variété de produits (par exemple la publicité à grande échelle pour les produits d'usage national et la vente personnelle intensive pour les articles de grande valeur).

2. Les élèves devront décrire l'élément publicitaire du marketing mix.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer les principaux objectifs de la publicité;
- de démontrer les avantages et les inconvénients des médias de publicité principaux et secondaires : journaux, médias électroniques, panneaux publicitaires, affiches dans les véhicules de transport en commun et publipostage;

- d'énumérer les caractéristiques d'un média principal;
- d'évaluer une annonce imprimée, y compris la composition, le titre, les illustrations, le texte et le logo;
- d'évaluer le thème, le scénario et le découpage technique d'une annonce radiophonique ou télévisée;
- d'énoncer certaines des techniques utilisées pour mesurer l'efficacité de la publicité;
- de décrire le rôle du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et du Bureau consultatif de la publicité au Canada;
- de décrire l'organisation et le rôle d'une agence de publicité;
- de découvrir les débouchés professionnels qu'offre la publicité (directeur ou directrice de compte, acheteur ou acheteuse de médias, etc.).

3. Les élèves devront examiner le processus de vente.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'établir la différence entre la vente aux consommateurs et la vente à l'industrie;
- de découvrir l'importance des aptitudes à la communication;
- de découvrir combien il est important de projeter une bonne image et de «savoir se vendre»;
- d'énumérer les programmes de formation à la vente qu'offrent les entreprises;
- de découvrir combien il est important de connaître le produit;
- de découvrir combien il est important d'insister sur les avantages du produit;
- de choisir un produit, d'en énumérer les caractéristiques et d'en décrire tous les avantages pour les clients;
- de découvrir les éléments du processus de vente : contact préliminaire, prospection, exposé de vente, réfutation des objections, vente par suggestion et suivi;
- de préparer et de donner un exposé de vente.

4. Les élèves devront décrire les activités entourant la promotion des ventes.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de nommer certaines techniques de promotion des ventes (primes, concours, étalages, publicité au point de vente, etc.);
- de citer certaines des méthodes efficaces de promotion des ventes qu'utilisent les responsables du marketing;
- d'établir le lien entre la publicité et la vente personnelle.

5. Les élèves devront coordonner un plan promotionnel ou se documenter sur un plan existant pour un produit ou un service.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de déterminer les objectifs de la promotion;
- de justifier les moyens d'action utilisés pour la promotion;
- d'expliquer les étapes de la promotion.

Contenu facultatif

1. Les élèves devront retracer l'histoire de la publicité depuis ses débuts.

2. Les élèves devront évaluer l'utilisation de la couleur dans la publicité imprimée.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire l'emploi efficace de la couleur dans les annonces créées par des professionnels;
- de découvrir les effets psychologiques de la couleur;
- d'utiliser la couleur dans la création d'annonces imprimées.

3. Les élèves devront évaluer et démontrer l'utilisation de techniques efficaces de création des annonces pour les médias électroniques.

On donnera aux élèves la possibilité de créer un scénario et un découpage technique pour une annonce radiophonique ou télévisée de 30 ou 60 secondes.

4. Les élèves devront constituer une équipe de gestion et simuler les décisions à prendre pour la production et la mise en marché d'un nouveau produit.

On donnera aux élèves la possibilité de prendre part aux activités des Jeunes Entreprises.

5. Les élèves devront décrire un secteur donné du marketing (publicité et étalage, vêtements et accessoires, services financiers et crédit, alimentation, articles divers, marketing général, restauration, stations-service, etc.).

On donnera aux élèves la possibilité :

- de former et d'exploiter un club de marketing au sein de l'école;
- de participer à des concours de marketing à l'échelle de l'école, de la région ou de la province.

VI. Facteurs environnementaux et plan de marketing



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront définir le concept de système économique.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire le système économique canadien;
- de définir le rôle que joue le profit dans les décisions d'ordre économique;
- de décrire la notion de cycle économique et d'indiquer les répercussions qu'ont l'inflation et la récession sur le marketing mix;
- de décrire le rôle que joue le gouvernement dans la stabilisation de l'économie et d'en indiquer les effets sur les décisions d'une entreprise.

2. Les élèves devront décrire diverses formes de concurrence.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'établir la différence entre une situation de concurrence et une situation de monopole dans l'industrie;
- de décrire la nature d'un oligopole et d'indiquer l'importance de la différenciation des produits;
- de nommer les lois et règlements gouvernementaux qui peuvent influencer sur les pratiques commerciales (par exemple la *Loi relative aux enquêtes sur les coalitions* et la *Loi sur l'étiquetage*) et la publicité trompeuse.

3. Les élèves devront décrire les principales lois qui régissent les activités de marketing au Canada.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de découvrir l'importance de la réglementation gouvernementale;
- de décrire les lois qui s'appliquent aux brevets d'invention, aux marques de commerce et aux droits d'auteur;
- de citer des exemples de publicité trompeuse;
- de décrire les lois qui s'appliquent au conditionnement;
- de nommer les lois qui s'appliquent à l'étiquetage et aux normes de fabrication;
- de décrire l'influence des groupes de pression sur les décisions de marketing.

4. Les élèves devront créer un plan de marketing.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire les étapes de la création d'un plan de marketing, soit la fixation des objectifs, l'établissement d'une stratégie de marketing et l'analyse de la situation;
- de fixer les objectifs et les stratégies de marketing pour un produit donné;
- de déterminer les facteurs environnementaux qui peuvent influencer sur un produit;
- d'établir le lien entre la notion de segmentation et de positionnement et une analyse de la situation;
- d'appliquer ces concepts à une étude de cas;
- de préparer un plan de marketing pour un produit.

Contenu facultatif

1. Les élèves devront créer un plan financier pour une entreprise existante ou nouvelle.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer diverses sources de financement.

2. Les élèves devront établir le marketing mix pour l'entreprise.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer le coût de chacun des éléments constituant le marketing mix.

2. Entreposage

Introduction

Description du programme

Le programme d'entreposage permettra aux élèves de définir et de mettre en pratique les compétences requises pour postuler un emploi dans le domaine de l'entreposage pour lequel aucune expérience préalable n'est exigée. Il leur permettra d'acquérir et de développer les attitudes et les habitudes requises pour réussir dans ce domaine et d'apprendre à travailler efficacement avec d'autres.

Comme le diagramme suivant l'indique, cette partie du programme-cadre d'affaires et commerce prévoit quatre cours d'entreposage. Les élèves peuvent obtenir un crédit dans chacun des deux premiers cours et deux crédits dans chacun des deux derniers cours, soit un maximum de six crédits au niveau fondamental. Des crédits supplémentaires peuvent être obtenus dans le cadre de programmes d'éducation coopérative conformément au paragraphe 5.11 du document *Les écoles de l'Ontario aux cycles intermédiaire et supérieur*¹.

1. Ontario, ministère de l'Éducation. *Les écoles de l'Ontario aux cycles intermédiaire et supérieur. La préparation au diplôme d'études secondaires de l'Ontario, 1984* (Toronto, le ministère, 1983). Titre abrégé : *Les écoles de l'Ontario*.

	Cycle intermédiaire		Cycle supérieur	
Niveau fondamental	Entreposage (CCE1F) (1 crédit)	Entreposage (CCE2F) (1 crédit)	Entreposage (CCE3F) (2 crédits)	Entreposage (CCE4F) (2 crédits)

Objectifs généraux

Les cours d'entreposage donneront aux élèves la possibilité :

- d'acquérir une connaissance pratique des systèmes et procédés utilisés dans le domaine de l'entreposage;
- de s'exercer à remplir à la main et à traiter les formulaires requis pour une manutention efficace du matériel;
- d'étudier l'application d'un système informatisé d'entreposage et de s'exercer aux pratiques employées;
- de définir et de montrer qu'ils comprennent l'importance d'un milieu de travail sécuritaire, y compris les méthodes sécuritaires d'utilisation de l'équipement de manutention, de stockage et d'expédition du matériel et de contrôle des stocks;
- de comprendre et d'utiliser correctement la terminologie de l'entreposage;
- de démontrer des aptitudes à la communication et aux relations interpersonnelles efficaces;
- de reconnaître la valeur de bonnes habitudes et attitudes au travail (honnêteté, responsabilité et respect et tolérance envers autrui);
- de prendre conscience des responsabilités des employeurs concernant la sécurité au travail.

Méthodes d'enseignement

Des méthodes générales d'enseignement se retrouvent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce. La présente section et les descriptions des cours qui suivent offrent plus de détails sur les méthodes d'enseignement s'appliquant à l'entreposage.

Les cours d'entreposage sont conçus pour fournir aux élèves l'occasion de mettre en pratique les compétences requises pour postuler un emploi qui n'exige aucune expérience préalable dans ce domaine. Les exposés théoriques devraient être brefs, comporter des applications pratiques et être répétés fréquemment pour renforcer et revoir les connaissances. Les élèves devraient avoir l'occasion d'évaluer leur connaissance de chaque unité du cours. Les activités devraient prendre la forme de modules de travail permettant aux élèves d'apprendre à travailler en groupe et d'accepter la responsabilité de leur contribution à l'accomplissement de la tâche commune.

Pour aider les élèves à acquérir et à utiliser le vocabulaire particulier à l'entreposage, on les encouragera à préparer et à utiliser un glossaire comprenant les définitions qu'ils auront rédigées eux-mêmes à la suite de discussions en classe sur des aspects particuliers de chaque cours.

Les règlements sur la santé et la sécurité en milieu de travail devraient être affichés dans la classe, étudiés régulièrement et appliqués aux travaux pratiques tout au long du programme.

Les visites d'entreprises, les films, les bandes magnétoscopiques et les conférences devraient occuper une place importante dans tous les cours d'entreposage. Les élèves ont besoin d'observer, d'expérimenter et de comprendre les différentes méthodes à employer selon divers types de manutention. On leur demandera de détailler les procédés, étape par étape, pour chaque élément de la tâche qu'ils observent et de les appliquer dans les travaux faits en classe.

La tenue des dossiers est un élément important de l'entreposage. Les élèves devront remplir, tenir à jour et conserver les formulaires d'affaires se rapportant aux travaux qu'ils font en classe. Ils devront aussi tenir des dossiers exacts et détaillés sur le matériel d'apprentissage en classe et les méthodes d'application. Il est tout indiqué d'utiliser avec les élèves de ce cours un logiciel d'inventaire qui les aidera à tenir des dossiers à jour sur les stocks existants.

Les travaux demandés aux élèves devraient être courts et clairement expliqués, et des échanges entre les enseignants et les élèves permettront de s'assurer que les élèves ne s'écartent pas du sujet et que leurs projets progressent normalement.

Une expérience de travail dans la collectivité ou des tâches dans le cadre de l'éducation coopérative aideront les élèves à voir ce qu'on attend des employés dans ce domaine. De telles expériences devraient également les aider à surmonter l'inquiétude ou l'insécurité qu'ils pourraient ressentir à l'idée de postuler un emploi à l'extérieur du milieu scolaire. On devra les inciter à partager avec les autres élèves, à leur retour en classe, ce que leur expérience de travail leur aura appris.

Évaluation du rendement des élèves

On trouve des conseils d'ordre général sur l'évaluation du rendement des élèves dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce. Les recommandations données ci-dessous en matière d'évaluation s'appliquent à tous les cours d'entreposage. Des recommandations supplémentaires sur l'évaluation sont incluses dans la section sur les méthodes d'enseignement et d'évaluation de chaque cours d'entreposage.

Les élèves devraient être informés des méthodes d'évaluation de leur rendement dans chacune des unités de chaque cours et avoir l'occasion de participer dans une certaine mesure à l'établissement des critères d'évaluation. Tout au long du programme, on aura recours à l'évaluation par les autres élèves et à l'auto-évaluation, et le rôle des enseignants pour la direction, la supervision et les encouragements sera progressivement réduit. Dans les cours d'entreposage, toutes les évaluations devraient porter sur le rendement des élèves plutôt que sur leur connaissance de chacune des unités du cours, de même que sur les progrès accomplis et la maturité professionnelle acquise.

Il faudra utiliser souvent les feuilles de notation des résultats pour évaluer la réussite des élèves dans les travaux individuels. Les enseignants se serviront ensuite de ces évaluations pour déterminer avec les élèves leurs progrès dans le programme.

Les tests devraient être courts et axés sur des objectifs d'apprentissage précis. L'évaluation ne devrait pas porter sur les résultats d'un seul projet, test ou examen. Le programme d'entreposage étant conçu comme une matière pratique, les élèves devraient être évalués d'après leur rendement dans les tâches qu'ils ont à accomplir.

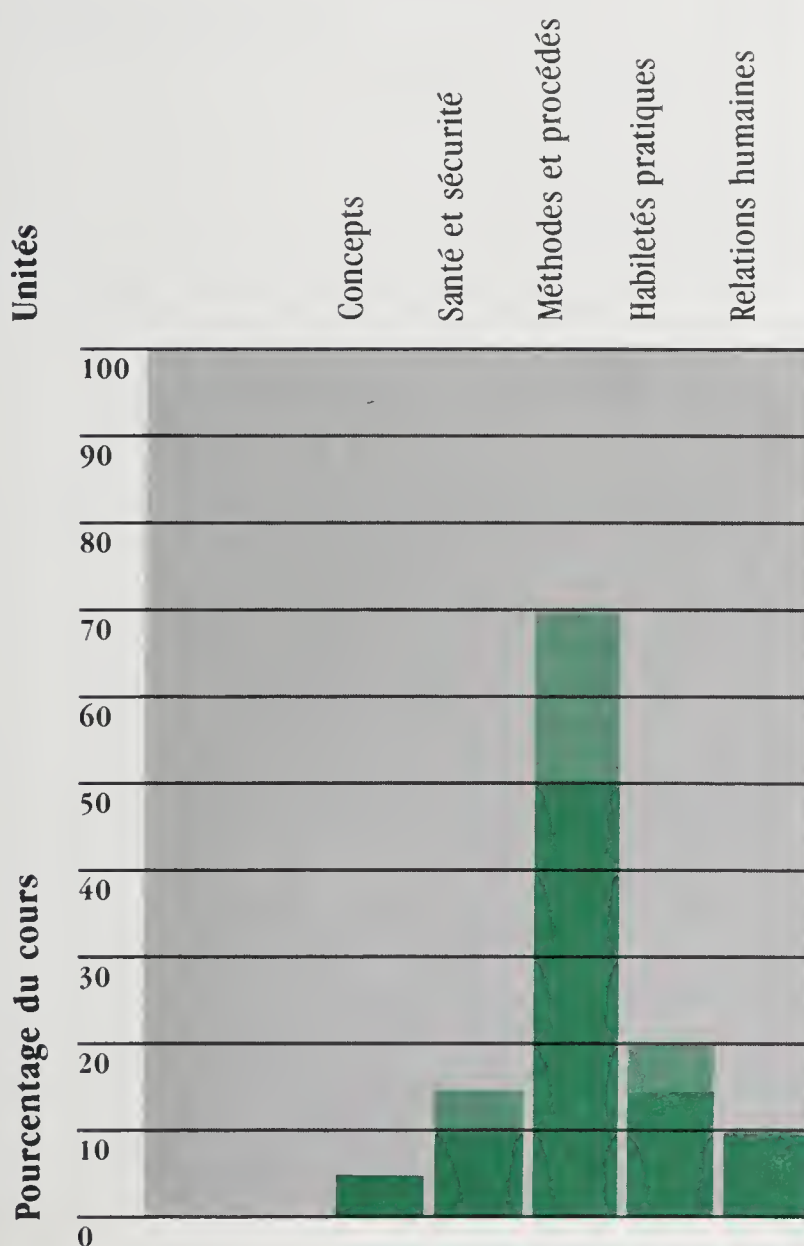
Entreposage, niveau fondamental (CCE1F)

Introduction

Ce cours de niveau fondamental au cycle intermédiaire présentera aux élèves les compétences requises pour les emplois qui n'exigent aucune expérience préalable dans le domaine de l'entreposage. Il leur donnera l'occasion d'acquérir et de mettre en pratique des habitudes de travail efficaces et les bonnes attitudes à adopter pour réussir dans ce domaine. Les élèves peuvent obtenir un crédit pour la composante scolaire de ce cours. Aucun préalable n'est requis.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- de déterminer l'importance et la place de l'entreposage dans le commerce et l'industrie;
- de s'exercer à utiliser correctement la terminologie de la manutention dans un entrepôt;
- de déterminer et de mettre en pratique des méthodes de travail sécuritaires;
- de démontrer des aptitudes à la communication et aux relations interpersonnelles efficaces;
- de mettre en pratique les méthodes administratives et de calcul appropriées.



Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours d'entreposage de niveau fondamental. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

Toutes les activités et les méthodes d'évaluation du rendement des élèves devraient être conçues pour les encourager à acquérir la confiance en soi et le sentiment de leur valeur personnelle. Les enseignants devraient être patients en ce qui concerne le comportement des élèves et s'efforcer d'encourager leurs progrès.

Il est conseillé d'utiliser du matériel concret, par exemple des blocs, des caisses vides ou d'autres objets ressemblant à ceux utilisés dans un entrepôt pour démontrer les types d'empilement et donner aux élèves l'occasion de s'exercer à empiler des objets.

Les formulaires utilisés pour signaler des avaries, commander du matériel et indiquer la circulation des marchandises entre le chargement, le stockage et l'expédition devraient ressembler autant que possible à ceux utilisés dans l'industrie. On demandera aux élèves de s'exercer à remplir ces formulaires et d'utiliser l'évaluation de leurs camarades et l'auto-évaluation pour déterminer leur niveau de précision et de clarté dans ce domaine.

Une évaluation continue devrait fournir une indication des points forts et des points faibles des élèves ainsi que les encouragements nécessaires pour les faire progresser. Les élèves devraient être évalués tous les jours sur leur assiduité, ponctualité, coopération à l'effort du groupe, aptitude à assumer la responsabilité de l'achèvement des travaux, et efforts pour maintenir la zone de travail propre et bien rangée.

Les tests devraient être courts et annoncés bien à l'avance. Les élèves devraient normalement être préparés aux tests par une révision et des exercices faits en classe, et être encouragés à évaluer leurs résultats pour déterminer leurs points forts et leurs points faibles.

La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Concepts	5 %
II. Santé et sécurité	10 à 15 %
III. Méthodes et procédés	50 à 70 %
IV. Habiletés pratiques	15 à 20 %
V. Relations humaines	10 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.

I. Concepts

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront décrire le rôle de l'entrepôt dans une entreprise.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préparer un diagramme d'acheminement pour une activité d'entrepôt;
- de dresser la liste des différents types de matériaux stockés ou manutentionnés à différents stades de la production, du stockage et de la distribution.

2. Les élèves devront classer diverses possibilités d'emploi dans le domaine de l'entrepôt.

On donnera aux élèves la possibilité de déterminer, à l'aide du diagramme d'acheminement d'une activité d'entrepôt établi auparavant, les emplois à chaque étape de l'activité.

3. Les élèves devront décrire les exigences nécessaires pour commencer à travailler dans ce domaine.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de déterminer les programmes de formation nécessaires pour débiter dans ce domaine;
- d'énumérer les compétences, les connaissances et les attitudes requises pour travailler dans ce domaine.

II. Santé et sécurité

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront indiquer les divers problèmes susceptibles de se produire dans un entrepôt mal tenu.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir les risques qui peuvent exister dans une maison ou une salle de classe mal organisée;
- de dresser une liste des activités dans un entrepôt mal tenu et des risques possibles pour la santé et la sécurité qu'elles provoquent;
- d'indiquer les risques qu'entraînent un excès de poussière dans l'air et des zones de travail sales ou encombrées.

2. Les élèves devront donner la signification des symboles de l'ACNOR (Association canadienne de normalisation) pour les matières toxiques, explosives et corrosives.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les produits dangereux qui peuvent se trouver dans une maison;
- de dresser une liste des produits dangereux à l'aide des étiquettes de produits d'entretien ménager;
- d'indiquer quels produits dangereux peuvent se trouver dans un entrepôt.

3. Les élèves devront démontrer comment soulever, transporter et placer une charge en toute sécurité.

On donnera aux élèves la possibilité de préparer des affiches sur la sécurité montrant les méthodes acceptables et inacceptables pour soulever et transporter une charge.

4. Les élèves devront démontrer les quatre principales méthodes d'empilement, soit par blocs, en rangée, en brique et en tourniquet.
5. Les élèves devront dresser la liste des types d'accidents qui peuvent se produire dans un entrepôt.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir les méthodes acceptables pour faire face aux situations d'urgence lorsqu'un employé ou une employée est blessé(e);
- de pratiquer les techniques courantes de premiers soins sur eux-mêmes et sur d'autres élèves.

6. Les élèves devront indiquer les modalités d'indemnisation des employés blessés.

On donnera aux élèves la possibilité de consulter un représentant ou une représentante de la Commission des accidents du travail pour discuter des différents éléments qui pourraient affecter le montant de l'indemnité à verser à un travailleur ou à une travailleuse blessé(e).

III. Méthodes et procédés



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront rassembler, emballer, fermer, attacher, envelopper, coller, étiqueter et peser divers articles pour lesquels ils devront prendre des décisions concernant le matériel d'emballage, le remplissage des caisses, le type d'emballage et les méthodes de fixation et d'expédition.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire les habiletés requises pour rassembler, emballer, fermer, attacher, envelopper, coller, étiqueter et peser divers articles de façon sécuritaire;
- de montrer comment des méthodes particulières d'emballage et de mise en boîte amènent une diminution des avaries et des pertes;
- de montrer comment un emballage et une mise en boîte appropriés peuvent réduire les coûts d'expédition et rehausser l'image de la compagnie.

2. Les élèves devront déterminer les compétences requises pour faire un inventaire précis des colis et procéder à l'examen de l'état extérieur des produits.

On donnera aux élèves la possibilité de dresser, à l'aide de bons de commande, la liste des produits expédiés et de faire un inventaire précis de divers articles ménagers et de la classe en examinant l'état extérieur des produits.

3. Les élèves devront remplir un certificat d'avarie, un rapport d'excédent et un rapport de manquants.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer les différences entre ces trois types de rapports;
- de définir les différentes parties de ces rapports et d'expliquer chacun de leurs objectifs.

4. Les élèves devront préparer un diagramme illustrant l'acheminement des marchandises depuis le moment de leur réception jusqu'à leur sortie de l'entrepôt.

5. Les élèves devront préparer un diagramme d'acheminement illustrant la circulation des marchandises dans l'entrepôt, depuis les commandes des clients jusqu'à l'acceptation de la marchandise par ces derniers.

On donnera aux élèves la possibilité d'expliquer l'emploi des bons de réquisition, des plans de l'entrepôt et de l'emplacement des bacs.

IV. Habiletés pratiques

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront reconnaître l'importance d'une écriture nette et lisible ou de l'entrée exacte des informations sur les formulaires d'affaires.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de dresser une liste des problèmes potentiels créés par des bons de réquisition de marchandises ou des bons de commande mal écrits;
- de remplir lisiblement et clairement à la main des bons de réquisition, des factures, des notes de service internes et des rapports de réception.

2. Les élèves devront coder et classer divers formulaires concernant l'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité de classer les formulaires par numéro, en commençant par les nombres à un chiffre et en passant ensuite aux nombres à deux et trois chiffres.

3. Les élèves devront utiliser une calculatrice pour inscrire les montants sur les bons de commande et les documents de réception en faisant des additions, des soustractions, des divisions et des multiplications.

V. Relations humaines



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront définir la signification des relations humaines dans l'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer comment de bonnes relations entre les employés peuvent avoir un impact sur les profits de la compagnie.

2. Les élèves devront dresser un inventaire personnel, en répertoriant leurs points forts et leurs points faibles.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer les qualités qui peuvent être considérées comme des points forts et celles qui peuvent être considérées comme des points faibles.

3. Les élèves devront formuler un programme d'objectifs pour améliorer leurs points forts et surmonter leurs points faibles.

On donnera aux élèves la possibilité de mettre leur programme en application, d'évaluer leurs progrès et d'obtenir l'évaluation de l'enseignant ou de l'enseignante.

4. Les élèves devront définir des moyens de se faire mieux accepter par leurs collègues de travail ou les autres élèves.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer des façons de faire preuve de tolérance;
- d'indiquer des façons de démontrer un esprit d'équipe ou un effort collectif;
- d'indiquer comment ils peuvent aider et valoriser leurs collègues de travail.

5. Les élèves devront dresser la liste des éléments importants pour une communication efficace.

On donnera aux élèves la possibilité de reconnaître l'importance de la rétroaction.

6. Les élèves devront énumérer divers obstacles à une communication efficace.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de mentionner des obstacles comme la signification des mots, la difficulté de distinguer entre les faits et la fiction et l'écoute passive;
- de recourir aux jeux de rôles dans des situations de communication, à des études de cas appropriées ou à des activités collectives pour trouver des moyens de surmonter divers obstacles à une bonne communication et à des relations interpersonnelles productives.

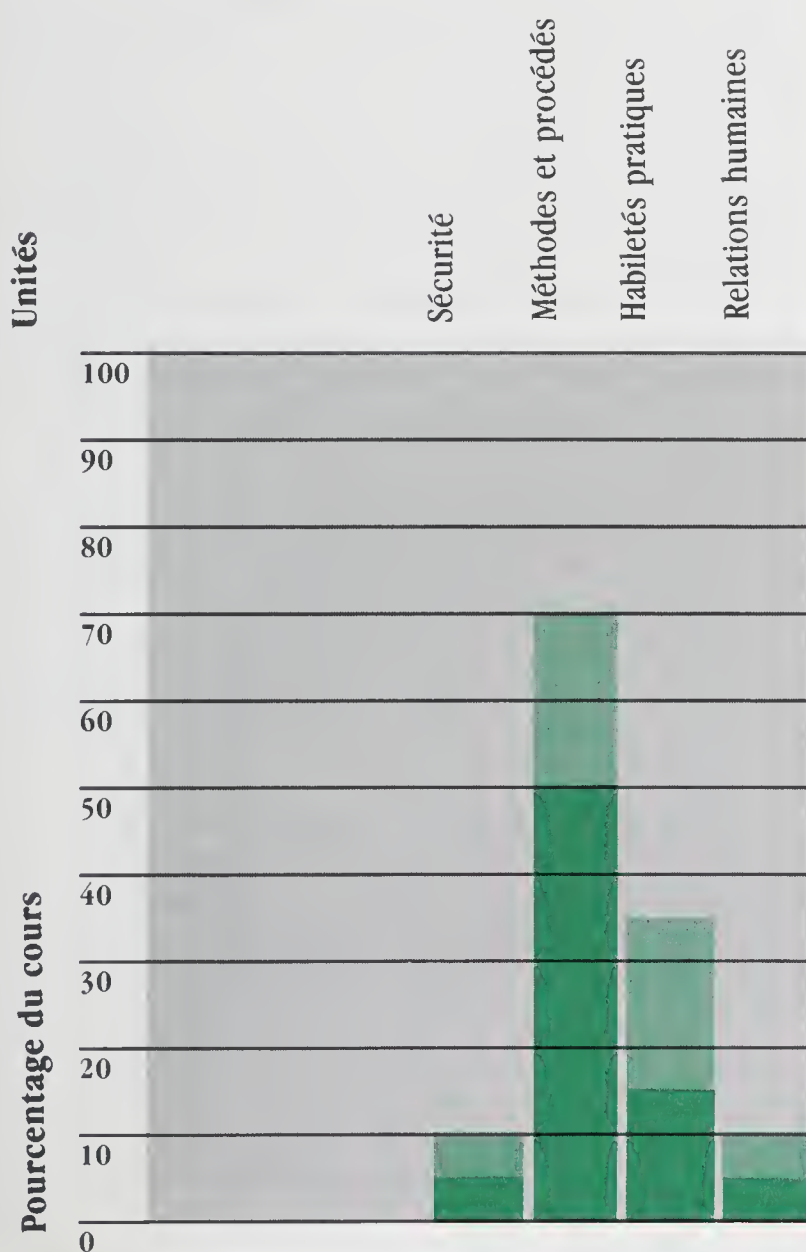
Entreposage, niveau fondamental (CCE2F)

Introduction

Ce cours de niveau fondamental au cycle intermédiaire définira les compétences et les connaissances spéciales qui sont nécessaires pour réussir dans le domaine de l'entreposage. Les élèves mettront en pratique les compétences et les habiletés requises et appliqueront de bonnes habitudes de travail et des attitudes appropriées aux activités d'entreposage. Les élèves peuvent obtenir un crédit pour la composante scolaire de ce cours. Aucun préalable n'est requis.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- de déterminer l'importance et la place de l'entreposage dans le commerce et l'industrie;
- de déterminer et de mettre en pratique des méthodes conçues pour assurer la santé et la sécurité à l'école et au travail;
- d'utiliser correctement la terminologie de l'entreposage;
- d'acquérir les méthodes administratives et de calcul appropriées pour travailler dans ce domaine;
- d'acquérir et de démontrer des aptitudes à la communication et aux relations interpersonnelles efficaces;
- d'apprendre à tolérer les autres dans les situations de groupe et d'acquérir le sens des responsabilités dans l'achèvement des travaux individuels et collectifs.



Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours d'entreposage de niveau fondamental. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

Toutes les activités et les méthodes d'évaluation du rendement des élèves devraient être conçues pour définir les points forts des élèves et les aider à développer encore davantage leurs aptitudes. Les enseignants devraient utiliser des méthodes qui augmentent chez les élèves la confiance en soi et le sentiment de leur valeur personnelle. Les élèves devraient participer à une évaluation de leurs points faibles et préparer un programme d'amélioration avec l'aide de l'enseignant ou de l'enseignante.

On utilisera les visites d'entreprises, les films et les bandes magnétoscopiques pour définir et souligner l'importance des pratiques de santé et de sécurité au travail. Des conférenciers venus de l'industrie, des associations de prévention des accidents et des organismes spécialisés dans les premiers soins aideront encore davantage les élèves à comprendre l'importance de suivre les méthodes de sécurité et de connaître les premiers soins à donner en cas d'accident au travail.

Les activités de simulation de situations au travail devraient constituer une partie importante de ce cours, et le temps consacré à accomplir ces activités devrait jouer un rôle dans l'évaluation générale du rendement des élèves. Il est particulièrement souhaitable, dans le cadre de ce programme, d'utiliser des programmes d'informatique pour simuler le milieu de travail d'un entrepôt ou pour gérer et contrôler les stocks.

Il est conseillé d'utiliser pour les simulations du matériel concret, par exemple des blocs, des barils, des caisses vides, des bacs ou d'autres objets semblables à ceux utilisés dans un entrepôt. Les élèves devront utiliser des formulaires similaires à ceux de l'industrie pour tous les exercices faits en classe. On leur montrera comment remplir, traiter, transmettre et classer correctement chacun des formulaires. Il faudra insister sur l'importance de la netteté et de l'exactitude dans l'impression, l'écriture, et l'inscription des montants.

On utilisera régulièrement des feuilles d'évaluation personnelles établies par les enseignants et les élèves pour aider ceux-ci à reconnaître et à utiliser leurs points forts et à s'efforcer de surmonter leurs points faibles. Ces feuilles devraient être conservées pour permettre aux élèves de les consulter plus tard.

Les tests devraient être courts et annoncés bien à l'avance. Les élèves devraient avoir l'occasion de réviser la matière et de s'exercer à exécuter certaines tâches.

La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Sécurité	5 à 10 %
II. Méthodes et procédés	50 à 70 %
III. Habiletés pratiques	15 à 35 %
IV. Relations humaines	5 à 10 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.



I. Sécurité

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront utiliser des méthodes permettant de soulever, de transporter, de placer et d'entreposer différents types de marchandises en toute sécurité.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer les principales activités de premiers soins.

2. Les élèves devront discuter l'importance de la sécurité en rapport avec la tenue vestimentaire au travail dans l'exécution des tâches d'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de dresser la liste des vêtements de protection essentiels à la santé et à la sécurité au travail (gants de cuir, casques, chaussures de sécurité);
- de reconnaître le danger des vêtements non appropriés;
- de dresser la liste des vêtements requis pour certaines tâches d'entreposage;
- de reconnaître les traditions culturelles ou religieuses en matière de vêtements qui pourraient être dangereuses et d'indiquer des solutions de rechange raisonnables ou des précautions à prendre.

3. Les élèves devront définir les attitudes nécessaires à la sécurité dans un entrepôt.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de dresser la liste des accidents qui pourraient résulter d'un comportement irresponsable ou d'une étourderie;
- de décrire comment la négligence d'un employé ou d'une employée pourrait causer une blessure à d'autres employés.

4. Les élèves devront préciser la marche à suivre correcte en cas d'accident au travail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer les types de blessures courantes qui surviennent sur les lieux de travail;
- de dresser la marche à suivre en cas d'accident;
- de réviser cette marche à suivre avec un ou une spécialiste des premiers soins.

5. Les élèves devront dresser la liste des pratiques importantes dans un entrepôt pour la sécurité, la prévention des incendies et la lutte contre les incendies.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir divers domaines dangereux et d'indiquer les pratiques sécuritaires de manutention (stockage sécuritaire des matières inflammables, propreté, allées libres, routes de sortie, emplacement des extincteurs et des couvertures, exercices anti-incendie, etc.);
- de déterminer les activités de prévention des incendies;
- de définir les pratiques de l'école pour assurer la sécurité, la prévention des incendies et la lutte contre les incendies.

II. Méthodes et procédés

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront comprendre la marche à suivre pour remplir une commande à expédier à un client ou à une cliente.

On donnera aux élèves la possibilité :

d'expliquer le sens de *inventaire des paquets*, *vérification de la description* et *sondage au hasard*;
de démontrer la marche à suivre pour faire un inventaire des paquets, une vérification de la description et un sondage au hasard.

2. Les élèves devront déterminer et adopter de bonnes méthodes de réception de la marchandise.

On donnera aux élèves la possibilité :

d'expliquer les termes *vérification à l'aveuglette*, *vérification directe* et *sondage au hasard*;
de démontrer la marche à suivre pour faire une vérification à l'aveuglette, une vérification directe et un sondage au hasard.

3. Les élèves devront préciser les bonnes méthodes pour consigner les manquants, les avaries et l'excédent.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer les termes *manquants*, *avaries*, et *excédent*;
- de décrire l'effet des avaries sur la marge bénéficiaire de la compagnie;
- d'indiquer le rôle de l'équité, de l'honnêteté, de la communication efficace et de la patience pour éviter et traiter les manquants, les avaries et l'excédent.

4. Les élèves devront remplir divers conteneurs et les étiqueter pour l'expédition.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de déterminer les divers types de conteneurs utilisés pour l'expédition;
- de décrire les matériaux utilisés pour envelopper et emballer les marchandises destinées à l'expédition;
- de s'exercer à écrire lisiblement et proprement sur les formulaires et les étiquettes d'expédition.

5. Les élèves devront reconnaître les étiquettes pour produits fragiles utilisées de nos jours.

On donnera aux élèves la possibilité :

d'expliquer le sens des expressions spéciales sur chaque étiquette pour produits fragiles;
de déterminer, à l'aide de diverses études de cas, les instructions de manutention appropriées pour les marchandises fragiles et les denrées périssables.

6. Les écoles devront remplir correctement des bordereaux d'expédition et des factures en écrivant lisiblement à la main.

On donnera aux élèves la possibilité :

d'illustrer, à l'aide d'un diagramme, le mouvement de ces formulaires;
de calculer, à l'aide d'une calculatrice manuelle ou électronique, le prix total des factures;
de déterminer, à l'aide d'une liste de prix, les prix justes des articles commandés.



7. Les élèves devront décrire les buts des bacs, des bacs rotatifs, des casiers, des étagères modulaires, des baies et du rangement en ligne.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire les bacs, les bacs rotatifs, les casiers, les étagères modulaires, les baies et le rangement en ligne;
- de définir les grandeurs, les types et les taux de rotation des matériels qui exigeraient des types particuliers de conteneurs pour le stockage;
- de construire une maquette en carton d'un entrepôt en indiquant les allées, l'emplacement des bacs, les casiers, les baies et le passage du quai d'expédition à différents endroits.

8. Les élèves devront, en tenant compte de la hauteur, de la largeur et du taux de rotation de produits particuliers, décrire les trois principaux facteurs à considérer pour les bacs d'entreposage.

9. Les élèves devront expliquer l'importance de maintenir l'entrepôt en bon ordre.

On donnera aux élèves la possibilité de démontrer à l'aide d'un diagramme comment l'efficacité de circulation minimise le temps de manutention et l'énergie pour les articles en demande.

10. Les élèves devront définir plusieurs méthodes de lutte antiparasitaire dans un entrepôt.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de déterminer la nécessité de la lutte contre diverses infestations;
- d'expliquer comment la lutte antiparasitaire peut contribuer à augmenter les bénéfices.

11. Les élèves devront exposer les méthodes d'élimination sans danger des marchandises avariées.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer les termes *toxique*, *explosif* et *corrosif*;
- de déterminer les risques de laisser des marchandises avariées dans l'entrepôt avec le restant des marchandises.

III. Habiletés pratiques

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront être capables d'écrire lisiblement quand ils remplissent des documents reliés à l'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préciser les problèmes qu'un document illisible peut causer;
 - de dresser la liste des divers formulaires utilisés pour l'entreposage (notes de service internes, bons de sortie, factures, bordereaux d'emballage et rapports de réception, etc.);
- de remplir correctement en écrivant bien lisiblement, des copies de chacun des formulaires utilisés pour l'entreposage.

2. Les élèves devront s'exercer à rédiger et à réviser de courtes notes de service, à la main et à l'aide d'une machine de traitement de textes.

3. Les élèves devront classer des formulaires par ordre numérique, en commençant par des nombres simples à trois chiffres et en passant progressivement à des nombres plus complexes à plusieurs chiffres comme ceux qui sont utilisés dans les numéros de code des bacs.

On donnera aux élèves la possibilité de définir les bonnes méthodes de classement numérique.



4. Les élèves devront additionner, soustraire, multiplier et diviser mentalement des nombres associés aux activités de l'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité d'acquérir rapidité et exactitude dans l'utilisation d'une calculatrice pour additionner, soustraire, multiplier et diviser des nombres associés aux activités de l'entreposage.

5. Les élèves devront convertir des mesures du système impérial au système métrique et vice-versa.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de donner les raisons du passage du système impérial au système métrique;
- de convertir, à l'aide d'une table de conversion ou d'une calculatrice, des mesures spécifiques du système impérial au système métrique et vice-versa.

6. Les élèves devront décrire des systèmes informatisés utilisés dans l'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer sur un croquis les noms des parties importantes d'un ordinateur;
- de donner le sens des mots *trier*, *tabuler*, *classer*, *enregistrer* et *retrouver* utilisés en relation avec les logiciels;
- de charger et d'utiliser un programme d'inventaire simple.

IV. Relations humaines



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront déterminer en quoi de bonnes relations interpersonnelles contribuent à la satisfaction au travail.

On donnera aux élèves la possibilité d'énumérer les différents facteurs qui influent sur l'efficacité des relations humaines au travail.

2. Les élèves devront dresser une liste des attentes des employeurs dans le domaine de l'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité d'interviewer des représentants du milieu local des affaires pour déterminer quelles attitudes et quelles habitudes de travail sont importantes pour réussir dans un emploi.

3. Les élèves devront définir plusieurs styles de gestion différents.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire trois styles de gestion : autoritaire, démocratique et laisser-faire;
- de jouer le rôle de chacun des principaux styles de gestion.

4. Les élèves devront appliquer des techniques d'écoute efficace dans la classe et au travail.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de faire la distinction entre l'écoute active et l'écoute passive;
- de définir des situations où il faut appliquer les techniques d'écoute active et d'écoute passive.

5. Les élèves devront faire la distinction entre la communication formelle et la communication informelle.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de faire un organigramme illustrant l'organisation et la hiérarchie de l'école;
- de définir, à l'aide d'exemples, différentes formes de communication en relation avec l'entreposage.

6. Les élèves devront dresser la liste des qualités personnelles nécessaires pour réussir dans l'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer l'importance de l'honnêteté, de la fiabilité, du tact, de la patience et de l'enthousiasme dans le monde du travail et dans la vie privée.

7. Les élèves devront indiquer des moyens de s'épanouir au sein de l'entreprise.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de reconnaître leurs points forts et leurs points faibles;
- de définir divers moyens de surmonter leurs points faibles et de tirer parti de leurs points forts.

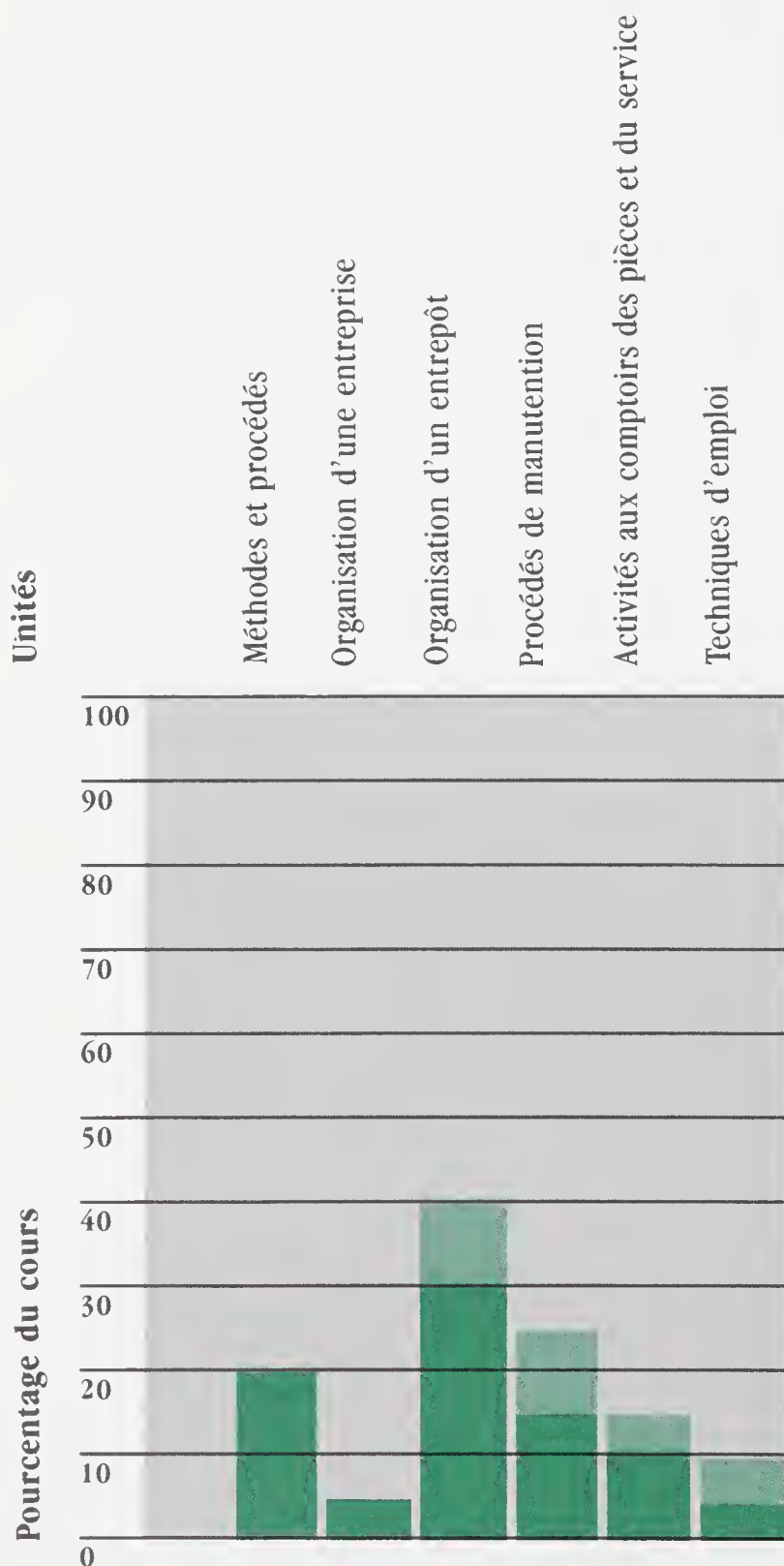
Entreposage, niveau fondamental (CCE3F)

Introduction

Ce cours de niveau fondamental au cycle supérieur présentera aux élèves le contrôle exercé dans le domaine de l'entreposage. Ils auront l'occasion de perfectionner leurs compétences en matière d'organisation et de gestion des activités quotidiennes d'un entrepôt et d'acquérir les habiletés requises pour travailler dans ce domaine. Les élèves peuvent obtenir deux crédits pour la composante scolaire de ce cours. Aucun préalable n'est requis.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- de préciser le matériel nécessaire au bon fonctionnement d'un entrepôt;
- de reconnaître les méthodes efficaces pour l'emplacement et le contrôle des stocks et la sécurité;
- d'appliquer les bonnes méthodes d'achat des marchandises, du suivi des commandes et de livraison rapide;
- de comprendre l'importance de la connaissance du produit et de s'exercer à travailler aux comptoirs des pièces et du service;
- de définir les habiletés requises pour chercher et obtenir un emploi;
- de reconnaître l'importance de la communication efficace, de l'aptitude aux relations interpersonnelles, des bonnes habitudes de travail et des attitudes requises pour réussir dans un emploi.



Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours d'entreposage de niveau fondamental. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

Les élèves devront consolider leurs compétences dans ce domaine et il faudra les encourager à accepter avec assurance les travaux donnés en classe. On devra également les inciter à définir et à revoir la marche à suivre pour chaque nouvelle tâche et à avancer avec prudence, en demandant de l'aide au besoin.

Les élèves devront tenir un journal mentionnant toutes les activités auxquelles ils ont participé en classe. Les enseignants examineront ces journaux et utiliseront ces observations journalières pour aider les élèves à déterminer les domaines à améliorer ou les systèmes ou méthodes à revoir avant de refaire l'exercice.

En raison de l'utilisation croissante des ordinateurs dans les entrepôts, les enseignants devront faire connaître aux élèves divers systèmes informatisés d'inventaire et de tenue des stocks mis au point pour les entrepôts informatisés. Cet objectif peut être atteint au moyen de visites d'entreprises, d'expériences en milieu de travail ou de programmes d'éducation coopérative, ou encore en utilisant un système informatisé pour la tenue des stocks des diverses fournitures scolaires.

Une expérience de travail dans la collectivité ou dans la zone de réception de l'école est essentielle pour que ce programme soit utile. Les enseignants devraient choisir les tâches avec soin pour présenter aux élèves des sujets intéressants et en rapport avec leurs aptitudes et leurs aspirations professionnelles. Les enseignants devraient superviser activement ces tâches au moyen de visites régulières, de consultations et de rapports sur le rendement des élèves.

L'évaluation générale devra refléter à la fois la nature pratique de ce cours et l'importance accordée aux activités et aux applications plutôt qu'à l'apprentissage de concepts théoriques. Les élèves devront participer à l'élaboration des critères pour l'évaluation quotidienne du rendement et à l'évaluation de leur propre rendement et de celui des autres membres de leur groupe de travail.

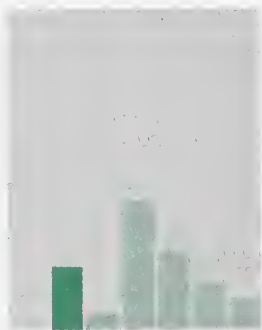
La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Méthodes et procédés	20 %
II. Organisation d'une entreprise	5 %
III. Organisation d'un entrepôt	30 à 40 %
IV. Procédés de manutention	15 à 25 %
V. Activités aux comptoirs des pièces et du service	10 à 15 %
VI. Techniques d'emploi	5 à 10 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.



I. Méthodes et procédés

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront remplir avec précision un bordereau d'expédition.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer l'importance de rédiger des documents d'expédition exacts;
- de reconnaître les différentes parties d'un bordereau d'expédition (date d'expédition, nom et adresse du consignataire, montant, numéro de commande, et signature de l'agent ou de l'agente du transporteur).

2. Les élèves devront remplir des bons de sortie, des bordereaux d'expédition et des factures.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer le but des bons de sortie, des bordereaux d'expédition et des factures;
- de remplir des bons de sortie, des bordereaux d'expédition et des factures pour la cafétéria ou le magasin de l'école.

3. Les élèves devront nommer les différents types de transporteurs (autobus, camion, train, poste, voiture, avion, bateau, etc.).

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'énumérer les avantages et les inconvénients de chaque type de transporteur;
- de dresser la liste des transporteurs de la localité pour des types particuliers de marchandises, à l'aide des pages jaunes de l'annuaire téléphonique.

4. Les élèves devront préciser les aptitudes nécessaires pour déballer et vérifier correctement les marchandises reçues et pour évaluer leur qualité.

On donnera aux élèves la possibilité d'expliquer les termes *vérification à l'ouverture*, *vérification à l'aveuglette* et *sondage au hasard*.

5. Les élèves devront remplir un certificat d'avarie.

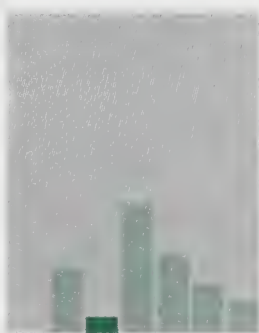
On donnera aux élèves la possibilité :

- d'illustrer par un diagramme la chaîne des événements avant une réclamation : remplir un certificat d'avarie, signaler la perte ou l'avarie au service des achats, garder le conteneur et le contenu aux fins d'inspection, remballer les marchandises, prendre des dispositions pour le transport et avertir le détaillant de l'expédition des marchandises;
- d'expliquer pourquoi les certificats d'avarie dûment remplis doivent être envoyés au service des achats aussitôt que possible.

6. Les élèves devront expliquer pourquoi il est important de tenir un dossier des commandes à remplir, à utiliser en cas de rupture de stock.

On donnera aux élèves la possibilité d'établir un dossier des commandes à remplir à l'aide d'un système manuel et d'un système informatisé.

II. Organisation d'une entreprise



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront définir différents types d'entreprises (entreprise individuelle, société en nom collectif, compagnie, coopérative et concession).

On donnera aux élèves la possibilité :

- de rechercher et de décrire les avantages et les inconvénients de chaque type d'entreprise;
- de dessiner une carte montrant les divers types d'entreprises de leur collectivité ou de préparer un tableau d'affichage illustrant un exemple de chacun des types d'entreprises de leur milieu d'affaires.

2. Les élèves devront préciser le rôle de l'entreposage dans les industries types.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'illustrer par un diagramme le rôle joué par l'entreposage et le contrôle dans la fabrication ou le marketing;
- de dresser la liste des méthodes et procédés qui s'appliquent à diverses activités de l'entreposage.

III. Organisation d'un entrepôt



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront décrire un entrepôt de marchandises type.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de discuter des différentes caractéristiques d'un entrepôt;
- de visiter un entrepôt de marchandises local;
- de définir les gammes de produits, les quantités, les taux de rotation et les avaries que l'on trouve couramment dans un entrepôt de marchandises.

2. Les élèves devront décrire un entrepôt de denrées spéciales.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de discuter des différentes caractéristiques d'un entrepôt de denrées spéciales;
- de dresser une liste des produits conservés dans ce genre d'entrepôt.

3. Les élèves devront préciser les principaux facteurs à prendre en considération dans la préparation d'un plan d'entrepôt.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir le terme *utilisation de l'espace* et d'appliquer ce concept au plan d'un entrepôt;
- de définir les exigences d'une circulation efficace des marchandises et du maintien des stocks pour divers taux de rotation des stocks;
- d'énumérer diverses installations de mise à quai et d'expliquer la fonction de chacune;
- d'illustrer à l'aide d'un diagramme l'utilisation efficace de l'espace dans un petit entrepôt;
- de représenter les installations de réception, d'expédition et d'emballage et les bureaux, à l'aide de papier graphique ou d'un logiciel;
- de construire des maquettes de zones d'entreposage et de les colorer pour représenter les divers taux de rotation des stocks;
- d'utiliser ces maquettes pour indiquer l'acheminement des marchandises le plus efficace dans un espace donné.

4. Les élèves devront exposer les raisons pour lesquelles il faut séparer les articles par format dans des bâtiments à plusieurs étages.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer les coûts entraînés par une manutention trop fréquente des articles ou un transport trop éloigné;
- de préparer un plan de plancher type pour un entrepôt à plusieurs étages et d'indiquer les zones à réserver à des types particuliers de marchandises.

5. Les élèves devront citer les trois plus importantes fonctions des manutentionnaires.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de discuter de l'importance d'une manutention minimale, d'une manutention rapide et d'une utilisation efficace de l'équipement et de l'espace;
- de déterminer l'effet de ces méthodes sur les coûts;
- de préciser les types d'avaries imputables à une manutention excessive;
- de déterminer la nécessité des mesures de santé et de sécurité.

6. Les élèves devront décrire l'application du terme *charge unitaire* dans un entrepôt.

On donnera aux élèves la possibilité de discuter de l'emploi de l'espace vertical pour réduire les avaries, les accidents et les frais de manutention.

7. Les élèves devront montrer l'importance du taux de rotation pour déterminer l'emplacement approprié des produits.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de dresser la liste des taux de rotation pour divers produits;
- de choisir l'emplacement de ces produits sur des plans de plancher ou des maquettes d'entrepôt.

8. Les élèves devront indiquer les avantages et les inconvénients de divers types d'unités d'entreposage pour des produits spécifiques.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de considérer divers types d'unités d'entreposage (bacs, bacs rotatifs, casiers, étagères modulaires, baies, rangement en ligne);
- d'étudier l'emploi de ces unités dans l'entreposage et d'expliquer pourquoi on emploie l'une plutôt que l'autre.

9. Les élèves devront classer les divers coûts qu'entraîne l'exploitation d'un entrepôt.

On donnera aux élèves la possibilité d'inclure le loyer, le chauffage, l'électricité, les réparations, l'entretien, l'amortissement du matériel, les pertes, l'assurance et la main-d'œuvre, et de déterminer un budget annuel approprié pour l'exploitation d'un entrepôt type.

10. Les élèves devront expliquer les termes *coût des marchandises vendues*, *moyenne des stocks* et *rotation des stocks*.

On donnera aux élèves la possibilité d'expliquer comment chacun de ces éléments influe sur le bon fonctionnement d'un entrepôt.

11. Les élèves devront calculer les taux de rotation des stocks et faire un inventaire matériel exact.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de se servir d'études de cas pour se familiariser avec les formules de rotation des stocks;
- d'attribuer une valeur monétaire aux articles qui se trouvent dans un espace donné de la classe, d'en dresser la liste et l'inventaire matériel, puis de déterminer leur valeur totale en dollars;
- d'utiliser l'inventaire du magasin de l'école ou d'une des zones du magasin pour calculer le taux de rotation des stocks.

12. Les élèves devront tenir une comptabilité exacte au moyen d'un inventaire permanent.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de comparer les soldes de comptes courants bancaires et les inventaires permanents;
- de remplir des formulaires d'inventaire permanent pour une série de ventes et de chargements reçus dans une journée;
- d'utiliser un logiciel de contrôle des stocks.

13. Les élèves devront répertorier les produits qui exigent des méthodes spéciales de sécurité.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de répertorier les articles domestiques à conserver en lieu sûr;
- de choisir des conteneurs et des emplacements sûrs pour ces articles.

14. Les élèves devront dresser la liste des types de matériel qui exigent des méthodes de sécurité spéciales pour l'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité d'expliquer la nécessité d'un lieu d'entreposage contrôlé pour les articles qui sont petits, précieux, susceptibles de se détériorer ou d'être endommagés ou confondus avec d'autres produits, et de définir les contrôles nécessaires.

15. Les élèves devront décrire le cautionnement et donner des exemples de son application.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préciser les types d'entrepôt où les employés doivent être couverts par un cautionnement;
- de déterminer les procédés de cautionnement des employés et d'indiquer les facteurs à prendre en considération (casier judiciaire, antécédents professionnels des employés, etc.);
- de remplir une feuille de renseignements utilisée par les sociétés de cautionnement et de préciser les exigences pour y être admissible.

IV. Procédés de manutention



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront démontrer l'utilisation des systèmes suivants : aléatoire, simple et par gamme de produits.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de localiser des produits précis sur un plan à l'aide d'une liste des produits et de leurs emplacements;
- d'utiliser les méthodes de numérotage consécutif pour localiser les stocks.

2. Les élèves devront exposer la bonne méthode de chargement des marchandises pour différents moyens de transport.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer le sens et l'utilisation des expressions inscrites sur les cartons d'emballage (ce côté en haut, fragile, charger avec déplacement minimum, etc.);
- de préciser pourquoi il est important de suivre les instructions et les méthodes requises;
- de charger des conteneurs en suivant des instructions précises;
- de déterminer quels conteneurs conviennent pour divers articles.

3. Les élèves devront décrire l'application des méthodes «premier entré, premier sorti» (PEPS) et «dernier entré, premier sorti» (DEPS) pour le contrôle des stocks et donner des exemples des types de produits à entreposer en utilisant chacune des deux méthodes.

On donnera aux élèves la possibilité de visiter un entrepôt ou un magasin de détail local pour prendre note des produits à entreposer en utilisant chacune des deux méthodes.

V. Activités aux comptoirs des pièces et du service



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront décrire le rôle du service des achats dans l'exploitation d'un entrepôt.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'illustrer, à l'aide d'un diagramme d'acheminement, la manutention des marchandises entre le bon de commande et l'avis d'expédition;
- de définir les termes *contre remboursement* et *débit* et de calculer divers escomptes et modalités de paiement.

2. Les élèves devront choisir le type de transporteur le plus approprié pour des commandes spécifiques.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de déterminer la relation entre les délais de livraison et les coûts;
- de s'exercer à choisir les types appropriés de transporteurs, à l'aide de diverses études de cas et de situations liées à l'entreposage.

3. Les élèves devront, à l'aide d'un tarif de fret uniforme, comparer les coûts d'expédition d'un chargement spécifique selon divers types de transporteurs.

4. Les élèves devront décrire le but et la façon de rédiger un connaissance.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préciser le transfert de responsabilité pour les marchandises transportées de l'expéditeur au consignataire;
- de remplir des connaissances pour des chargements précis.

5. Les élèves devront expliquer les raisons de la loyauté des clients.

6. Les élèves devront remplir une facture de vente au comptoir.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de recevoir des paiements comptant et à crédit;
- de préciser les modalités requises pour les paiements par chèque et à crédit;
- de remplir des factures de vente avec précision et lisiblement;
- d'appliquer les techniques de vente au comptoir dans le magasin de l'école ou la cafétéria.

VI. Techniques d'emploi



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront déterminer les possibilités d'emploi dans le domaine de l'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité d'indiquer des moyens de trouver des emplois (annonces dans les journaux, agences de placement, visites au service du personnel des compagnies, amis et parents).

2. Les élèves devront rédiger des lettres types de demande d'emploi et remplir des formulaires de demande d'emploi pour divers emplois dans le domaine de l'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de remplir des lettres et des formulaires de demande d'emploi en suivant un modèle;
- de préparer une fiche de renseignements personnels à consulter au moment de remplir des formulaires de demande d'emploi;
- d'anticiper les questions d'entrevue et de préparer les réponses;
- de décrire les vêtements et les attitudes appropriés pour réussir lors des entrevues;
- de simuler des entrevues pour mettre en pratique les bonnes techniques d'entrevue;
- d'utiliser des feuilles d'évaluation d'entrevue pour souligner les points positifs et reconnaître les points à améliorer.

3. Les élèves devront expliquer les différents éléments d'une feuille de paie.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer les diverses possibilités de rémunération (salaire horaire, surtemps, salaire minimum, congés payés, salaire, commission);
- de décrire les retenues à la source (pour l'impôt, l'assurance-maladie, l'assurance-chômage et le régime de retraite);
- de formuler et d'utiliser les définitions de *salaire brut* et de *salaire net*;
- de comprendre les divers avantages sociaux offerts dans certaines entreprises et d'évaluer leur contribution au salaire des employés.

4. Les élèves devront examiner le processus de négociation collective.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préciser le rôle et la responsabilité des syndicats;
- d'inviter des représentants des milieux d'affaires et du syndicat d'un entrepôt local pour les interroger sur le processus de négociation collective et sur le rôle et les responsabilités des deux parties en cause.

Entreposage, niveau fondamental (CCE4F)

Introduction

Ce cours de niveau fondamental au cycle supérieur permettra aux élèves de perfectionner leur connaissance des procédés d'entreposage. Ils auront l'occasion de participer à des activités liées à des situations d'emploi réelles pour se préparer à un emploi dans ce domaine. Les élèves peuvent obtenir deux crédits pour la composante scolaire du cours. Le cours d'entreposage (CCE3F) est un préalable.

Ce cours donnera aux élèves la possibilité :

- d'appliquer les procédés d'entreposage;
- de définir les méthodes appropriées de manutention, d'utilisation de l'espace, de mouvement des stocks, de contrôle des stocks et de sécurité dans un entrepôt;
- d'acquérir une base de connaissances sur les produits en entrepôt;
- d'acquérir les aptitudes nécessaires pour chercher, obtenir et garder un emploi dans ce domaine;
- d'appliquer des techniques efficaces de travail en équipe;
- de préciser les méthodes à employer pour entretenir de bonnes relations entre employeurs et employés.



Méthodes d'enseignement et d'évaluation

Les méthodes d'enseignement et d'évaluation décrites dans cette section s'appliquent spécifiquement à ce cours d'entreposage de niveau fondamental. D'autres méthodes figurent dans la section *Politique de planification des programmes* du programme-cadre d'affaires et commerce et dans l'introduction du présent programme.

Les expériences dans un milieu de travail réel devraient tenir une place importante dans ce cours. Les élèves, au moment où ils se préparent à quitter l'école secondaire et à entrer dans le monde du travail, ont besoin de se trouver dans des situations de travail réelles qui leur faciliteront la transition et contribueront à leur donner de l'optimisme, de l'assurance et le sens de leur valeur personnelle.

L'évaluation quotidienne du travail des élèves et de leurs habitudes de travail en fonction des attentes des employeurs est importante pour l'évaluation du rendement global des élèves. Elle permet aussi de déterminer les points à améliorer. Il faudrait mettre l'accent sur l'évaluation des exercices pratiques, et surtout sur l'aptitude des élèves à accomplir correctement les tâches qui leur sont assignées et à faire preuve d'efficacité dans leurs habitudes de travail, leur attitude, leurs communications et leurs relations avec leurs collègues de travail.

Les applications de l'ordinateur tiennent une grande place dans ce dernier cours sur l'entreposage, et il faudra en tenir compte dans le type d'applications proposé aux élèves et le choix des visites d'entreprises, bandes magnétoscopiques, expériences en milieu de travail et simulation en classe de tâches informatisées. On devra, autant que possible, dépeindre ou simuler la réalité des conditions de travail, des attentes des employeurs et des procédés afin de faciliter aux élèves la transition entre l'école et le monde du travail.

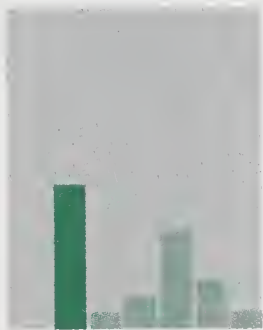
La grille suivante indique les unités obligatoires du cours de même que le pourcentage d'évaluation ou de temps qu'il convient d'accorder à chacune d'elles. Il est à noter que l'ordre des sujets est laissé à la discrétion des enseignants. Les pourcentages suggérés ici permettent d'inclure des sujets facultatifs d'intérêt local dans le cadre de chaque unité ou de façon distincte.

Suggestions quant au pourcentage d'évaluation et de temps à accorder aux unités

Unités	Pourcentage du cours
I. Méthodes et procédés	35 à 45 %
II. Organisation d'une entreprise	5 %
III. Organisation d'un entrepôt	5 à 10 %
IV. Contrôle des stocks	20 à 30 %
V. Activités aux comptoirs des pièces et du service	15 %
VI. Emploi	5 %

Unités d'étude et activités d'apprentissage

Les objectifs relatifs à chaque unité sont énoncés en caractères gras d'imprimerie. Des activités et des expériences d'apprentissage sont suggérées en rapport avec chacun d'eux. Tous les éléments énoncés en caractères gras relèvent du contenu obligatoire du programme.



I. Méthodes et procédés

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront expliquer pourquoi la vente de produits fonctionnels de qualité supérieure contribue à conserver la loyauté des clients.

On donnera aux élèves la possibilité de dresser la liste des problèmes rencontrés quand les fournisseurs font une erreur d'envoi ou expédient des produits de mauvaise qualité.

2. Les élèves devront montrer comment un service rapide et efficace favorise l'accroissement de la clientèle.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préciser la nécessité d'une bonne communication entre les acheteurs et les expéditeurs;
- d'indiquer pourquoi des vérifications constantes sont importantes dans la préparation d'un envoi;
- de dresser la liste des problèmes rencontrés quand les fournisseurs expédient des produits en quantité insuffisante ou en retard;
- de dresser la liste des problèmes suscités par les employés de magasin peu aimables ou peu courtois vis-à-vis du public.

3. Les élèves devront indiquer des moyens de s'assurer qu'un envoi arrive à la date fixée.

On donnera aux élèves la possibilité d'établir les priorités dans la préparation des envois.

4. Les élèves devront décrire la principale utilisation des différents types d'équipement de manutention.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de dresser la liste des précautions à prendre en présence de certains types d'équipement;
- de définir la formation nécessaire pour faire fonctionner certains types d'équipement de manutention;
- de visiter un entrepôt local pour observer les différents types d'équipement de manutention utilisés.

5. Les élèves devront montrer une bonne compréhension des tarifs et droits de douane lors de l'expédition de marchandises à l'étranger.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de décrire le but des tarifs, droits de douane et taxes d'accise;
- de déterminer les taux des droits de douane et de la taxe d'accise;
- de calculer, à l'aide d'un tarif, les droits et taxes sur des chargements donnés.

6. Les élèves devront s'exercer aux bonnes méthodes de tenue de livres d'un service de réception.

7. Les élèves devront enregistrer la réception de marchandises.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de revoir le but d'un document de réception en étudiant les organigrammes d'acheminement des documents;
- de dresser la liste des problèmes rencontrés si aucun relevé des articles reçus, commandés ou avariés n'est conservé.

8. Les élèves devront montrer les méthodes de vérification requises pour évaluer l'état et la qualité des articles expédiés.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de montrer l'importance du contrôle de la qualité et la façon de l'effectuer;
- de souligner l'importance de manipuler les marchandises avec soin, au déchargement et à l'entreposage.

9. Les élèves devront définir ce que sont les **frais de stationnement** et le **stationnement gratuit** et expliquer comment les frais de stationnement peuvent être minimisés en planifiant l'arrivée des transporteurs.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de dresser la liste des divers temps de stationnement gratuit accordés par les différents types de transporteurs pour le déchargement;
- de planifier les heures d'arrivée de façon à minimiser les frais de stationnement, à l'aide d'une liste d'arrivages et du temps gratuit accordé par chaque transporteur.

10. Les élèves devront indiquer les articles en rupture de stock à la préparation d'une commande et en tenir un dossier exact.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer les problèmes entraînés par des dossiers qui ne sont pas à jour;
- de résoudre des problèmes types demandant l'expédition d'articles en rupture de stock.

11. Les élèves devront utiliser les méthodes appropriées de déballage des marchandises.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer l'utilité d'un bordereau d'expédition et d'un bon de commande;
- d'indiquer, à l'aide d'un bon de commande et d'un chargement de marchandises, les articles manquants dans le chargement et de préciser qu'ils sont en souffrance sur le bordereau d'expédition;
- d'examiner un bordereau d'expédition dûment rempli indiquant les articles en souffrance;
- de remplir un bordereau d'expédition vierge, en inscrivant les articles en souffrance.

12. Les élèves devront définir les critères d'un bon emballage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de discuter des critères de protection, de publicité et de commodité;
- d'évaluer divers emballages selon ces critères;
- de concevoir des emballages pour divers produits;
- d'expliquer la différence entre les principaux types d'emballage (cartons, boîtes, conteneurs, etc.).

13. Les élèves devront expliquer le but d'une facture et d'un bordereau d'expédition et établir un diagramme d'acheminement.

14. Les élèves devront remplir une facture en multipliant les quantités par les prix unitaires.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de résoudre des problèmes en utilisant des factures en blanc;
- de travailler avec des factures en utilisant des modèles de la cafétéria ou du magasin de l'école.

15. Les élèves devront expliquer l'emploi des formulaires de réclamation et montrer leur acheminement, et remplir des formulaires de réclamation pour des chargements incomplets, incorrects ou avariés.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer le but des formulaires de réclamation lorsqu'un chargement est incomplet ou avarié;
- de montrer l'acheminement d'un formulaire de réclamation sur un diagramme d'acheminement des documents;
- d'examiner des formulaires de réclamation remplis;
- d'expliquer les principales rubriques d'un formulaire de réclamation et d'indiquer l'information à placer sous chacune;
- de résoudre divers problèmes en utilisant des formulaires de réclamation en blanc.

II. Organisation d'une entreprise



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront préparer un organigramme montrant la position de l'entrepôt dans une organisation et décrivant la structure d'autorité hiérarchique et fonctionnelle.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'examiner l'utilité d'un organigramme;
- d'établir un organigramme pour une petite entreprise et de montrer la position de l'entrepôt;
- de définir les termes *structure hiérarchique* et *structure fonctionnelle*;
- d'établir un organigramme montrant la structure hiérarchique et fonctionnelle.

2. Les élèves devront décrire plusieurs des principaux services d'une organisation et indiquer les lignes de communication.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'indiquer le rôle de chacun de ces services;
- de faire un tableau montrant l'organisation de ces services.

III. Organisation d'un entrepôt



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront indiquer les problèmes spécifiques inhérents aux entrepôts frigorifiques.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préparer une liste des marchandises les plus couramment conservées dans un entrepôt frigorifique;
- de comparer un entrepôt général avec un entrepôt frigorifique et de dresser la liste des frais généraux supplémentaires de l'exploitation d'un entrepôt frigorifique (énergie, équipement supplémentaire, frais supplémentaires d'assurance pour les denrées périssables, etc.);
- de visiter un entrepôt frigorifique local.

2. Les élèves devront décrire le but des entrepôts publics et donner des exemples des produits qui y sont entreposés.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de préparer une liste de produits ou d'articles domestiques qu'on pourrait placer dans un entrepôt public;
- de faire la liste des frais supplémentaires que pourrait entraîner l'exploitation d'un entrepôt public.

3. Les élèves devront définir les buts des entrepôts privés.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de dresser une liste d'entreprises ou d'établissements locaux qui pourraient exploiter leur propre entrepôt;
- d'utiliser un schéma pour montrer où se situe l'entrepôt privé dans le système de distribution des produits manufacturés.

4. Les élèves devront expliquer comment utiliser le temps efficacement durant les opérations d'entreposage.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de calculer, à l'aide de la notion de conteneurisation, le temps économisé lorsque tous les articles sont placés dans un ou deux conteneurs et manutentionnés ensemble;
- de visiter un entrepôt local pour étudier l'utilisation du temps et de l'espace.

5. Les élèves devront indiquer l'importance d'une organisation efficace de l'espace dans la planification d'un entrepôt.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'évaluer la valeur monétaire des économies de temps et d'espace lorsque les articles très demandés sont placés à proximité des portes d'expédition et de réception;
- d'expliquer comment l'utilisation de l'espace vertical peut maximiser les bénéfices;
- d'utiliser un modèle à trois dimensions pour montrer la bonne utilisation de l'espace horizontal et vertical;
- de montrer l'efficacité de l'utilisation de l'espace dans un entrepôt simulé à l'école.

6. Les élèves devront discuter de l'importance de différents systèmes de localisation.

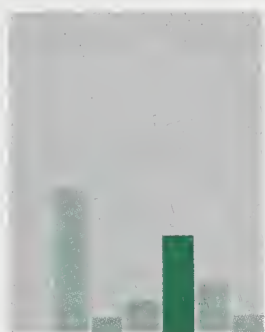
On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer les termes *aléatoire*, *manuelle*, *simple* et *par gamme de produits*, qui qualifient différentes méthodes de localisation;
- d'attribuer des numéros consécutifs aux allées et aux bacs d'un plan d'entrepôt simple).

7. Les élèves devront examiner certaines applications informatiques à la localisation des stocks.

On donnera aux élèves la possibilité de visiter des entrepôts locaux pour étudier les systèmes de localisation des stocks.

IV. Contrôle des stocks



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront définir les méthodes d'utilisation sécuritaires de l'équipement de manutention.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de comparer les différents types d'équipement de manutention du point de vue de leur but et de leur efficacité à déplacer certains types de marchandises;
- de mettre au point des méthodes sécuritaires de manutention;
- d'indiquer les dangers de l'utilisation sans précaution de l'équipement de manutention et de définir les méthodes sécuritaires d'utilisation de cet équipement;
- d'utiliser les films et les affiches de l'Industrial Accident Prevention Association pour insister sur la nécessité d'être prudent(e);
- de visiter un entrepôt dans le but spécifique d'observer les méthodes sécuritaires d'utilisation de l'équipement de manutention.

2. Les élèves devront expliquer la méthode de rotation des stocks par épuisement successif et comprendre les notions de stocks d'exploitation et de stocks excédentaires.

3. Les élèves devront définir les différentes méthodes de prévision et de réapprovisionnement concernant les stocks.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir le point de réapprovisionnement et la commande;
- de préparer une liste de problèmes entraînés par l'épuisement des stocks;
- de comprendre les tendances dans les prévisions lors d'une simulation en classe.

4. Les élèves devront établir des quantités de stocks minimales et maximales pour des produits spécifiques du magasin ou de l'entrepôt de l'école.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer l'importance d'établir des quantités minimales et maximales réalistes en utilisant une carte d'inventaire permanent;
- de fixer les quantités pour l'entrepôt simulé à l'école;
- d'utiliser un logiciel pour le contrôle de l'inventaire des produits du magasin de l'école.

5. Les élèves devront étudier la nécessité de la sécurité.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de discuter du rôle de l'assurance et de la protection qu'elle offre;
- d'inviter un gardien ou une gardienne de sécurité à faire un exposé sur les qualifications nécessaires pour occuper ce poste et sur les tâches qu'il ou elle doit effectuer.

6. Les élèves devront décrire les systèmes de sécurité électroniques des entrepôts.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'étudier l'emploi des caméras tournantes des banques et des magasins de détail;
- d'examiner l'utilisation des systèmes antivol, surtout ceux qui sont branchés directement au poste de police;
- d'inviter le gérant ou la gérante d'un entrepôt local à venir parler de la sécurité dans les entrepôts.

7. Les élèves devront expliquer les méthodes utilisées dans un système à accès contrôlé.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de dresser la liste des produits entreposés dans les zones à accès contrôlé;
- de décrire les méthodes d'accès dans ces zones, y compris la méthode de contrôle informatisé par empreintes digitales et les cartes spéciales contrôlées par cellule photoélectrique.

8. Les élèves devront décrire comment fonctionne la méthode du cautionnement comme système de sécurité.

V. Activités aux comptoirs des pièces et du service



Contenu obligatoire

1. Les élèves devront décrire comment la condition «franco à bord» influe sur les frais d'expédition.

On donnera aux élèves la possibilité de décomposer les frais d'expédition en frais de chargement, d'expédition et de déchargement.

2. Les élèves devront déterminer comment la condition «franco à bord» affecte le titre de propriété des marchandises en transit.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir la propriété véritable et la responsabilité du transfert des marchandises;
- d'établir et d'expliquer la terminologie de l'expédition par air, par eau et par rail;
- de remplir un document de réception pour des marchandises avariées.

3. Les élèves devront décrire la marche à suivre pour exécuter un bon de commande.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de remplir lisiblement plusieurs bons de commande;
- de multiplier les quantités par les prix unitaires sur un bon de commande avec une calculatrice manuelle ou électronique;
- de montrer l'ordre d'exécution des bons de commande sur un organigramme.

4. Les élèves devront comparer les tarifs de plusieurs transporteurs.

On donnera aux élèves la possibilité de dresser la liste des articles en indiquant leur poids, leur valeur et leurs dimensions, leur point de départ et leur destination, et de comparer le coût de l'expédition par différents transporteurs.

5. Les élèves devront tenir un dossier des commandes à remplir.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de définir les commandes à remplir;
- d'expliquer pourquoi les achats doivent être appuyés par des documents indiquant les articles à payer et les articles non livrés;
- de montrer pourquoi il faut disposer de méthodes de suivi;
- de préparer dans l'entrepôt simulé à l'école un dossier des commandes à remplir et un dossier des articles avariés.

6. Les élèves devront étudier l'utilisation d'un système de microfiches dans un entrepôt.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de donner les raisons de l'emploi d'un système de microfiches;
- de faire le schéma d'une machine à microfiches et d'en nommer chaque partie;
- de se rendre dans une bibliothèque publique ou scolaire et d'utiliser le système de microfiches pour trouver un livre donné.

7. Les élèves devront faire preuve des aptitudes nécessaires pour traiter efficacement les commandes spéciales.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de remplir une commande et de la passer chez un fournisseur local;
- de confirmer les délais d'approvisionnement et de s'exercer à contacter le client ou la cliente à l'arrivée des marchandises.

8. Les élèves devront examiner la nécessité de tenir des dossiers à jour sur les clients.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'examiner des dossiers types et de déterminer les informations à conserver;
- de dresser la liste des avantages de tenir un système d'information standard sur les clients réguliers au comptoir des pièces.

9. Les élèves devront reconnaître la nécessité de savoir utiliser un terminal au point de vente rapidement et avec exactitude.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'expliquer la fonction de contrôle d'un terminal au point de vente;
- d'expliquer le but d'un fonds de caisse;
- de rendre la monnaie rapidement et correctement.

VI. Emploi

Contenu obligatoire

1. Les élèves devront préparer un inventaire personnel de leurs aptitudes et établir un curriculum vitae.

On donnera aux élèves la possibilité :

- d'examiner l'utilisation d'un inventaire personnel;
- d'étudier divers modèles de curriculum vitae;
- d'expliquer l'importance d'un curriculum vitae;
- d'établir un curriculum vitae personnel.

2. Les élèves devront décrire les vêtements à porter, le comportement à adopter et la marche à suivre lors d'une entrevue pour une demande d'emploi.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de simuler des entrevues avec les enseignants et les autres membres du personnel de l'école;
- de remplir des feuilles d'évaluation pour les entrevues simulées et d'utiliser ces informations pour améliorer leurs aptitudes aux entrevues.

3. Les élèves devront indiquer les droits et les responsabilités des employés et des employeurs.

On donnera aux élèves la possibilité :

- de se reporter au Code des droits de la personne en ce qui a trait à la discrimination et aux conditions de travail;
- d'étudier diverses réglementations gouvernementales portant sur le salaire minimum, le surtemps et les congés payés;
- de comprendre le rôle et le but de la Commission des accidents du travail.

4. Les élèves devront examiner le processus de négociation collective et le rôle du syndicat dans l'entreprise.



